

Утверждаю
 Начальник УСЗН
 Администрации
 Зерноградского района



А.В. Ерохин

**План
 мероприятий по улучшению качества работы
 Муниципального бюджетного учреждения Зерноградского района
 «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (МБУ ЗР «ЦСО»)
 на 2023 год**

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок исполнени я	Исполнитель	Результат	Показатели и способы контроля, характеризующие результат выполнения мероприятия
Показатель: Открытость и доступность информации об учреждении						
1.	Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативно-правовыми актами: - на информационных стендах в помещении учреждения; - на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	постоянно	заместитель директора специалисты по социальной работе бухгалтер	Повышение информированности получателей социальных услуг и общественности о системе социального обслуживания и обоснованности принимаемых решений о предоставлении социальных услуг, о проведении независимой оценки качества работы	Отсутствие сведений (жалоб, замечаний) от пользователей интернет – сайта о наличии на информационных стендах и на сайте неактуальной информации. Повышение интереса граждан к деятельности учреждения. Рост обращений в ЦСО.

					учреждения	
2.	Наличие на официальном сайте учреждения информации: - о дистанционных способах обратной связи с получателями услуг и их функционирование; - телефона; -электронной почты; -электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее).	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	постоянно	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями	Обеспечение возможности владения пользователями интернет-сайта актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.	Отсутствие жалоб, замечаний от граждан о наличии на сайте дезинформирующих сведений, препятствующих реализации законных прав в сфере социального обслуживания. Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет-сайта. Рост получателей социальных услуг (мониторинг, опрос)
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения, на официальном сайте учреждения (в % от общего числа опрошенных)	Повышение информированности получателей социальных услуг и общественности о системе социального обслуживания	постоянно	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения	Рост получателей социальных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации (анкетирование, опрос)
Показатель: Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.						
4.	Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг: -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; -наличие и понятность навигации внутри учреждения; -наличие и доступность питьевой воды;	Степень выполнения условий доступности и комфортности для получателей социальных услуг при предоставлении социальных услуг в стационарных условиях	При выделении целевых субсидий, средств местного бюджета, привлечени	директор заведующий СРО заместитель директора	Повышение комфортности условий для предоставления услуг	Комфортность условий для предоставления услуг в СРО (анкетирование)

	-наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; -санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки); -доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении у специалиста учреждения и пр.).		и внебюджет ных средств и средств благотвори тельных организац ий			
5.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту учреждения для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Удовлетворенность условиями, временем, своевременностью предоставления социальных услуг	постоянно	директор, заместитель директора, заведующие отделениями, заведующий СРО, социальные работники	Повышение комфортности условий для предоставления услуг	Отсутствие очередей получателей социальных услуг в учреждении (мониторинг)
6.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Комфортность условий предоставления услуг	постоянно	директор, заместитель директора, заведующие отделениями, заведующий СРО, социальные работники	Повышение комфортности условий для предоставления услуг	Рост получателей услуг удовлетворенных комфортностью условий для предоставления услуг (мониторинг, анкетирование)
Показатель: Доступность услуг для инвалидов.						
7.	Оборудование помещений учреждения и прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для инвалидов: -оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных для	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных условиях	При выделении целевых субсидий, средств местного бюджета, привлечени и внебюджет ных средств и средств	директор заместитель директора заведующий СРО	Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов	Доступность социальных услуг для инвалидов в МБУ ЗР «ЦСО»

	инвалидов санитарно-гигиенических помещений.		благотворительных организаций			
8.	<p>Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; -дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; -возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению; -помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории; -наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных условиях	При выделении целевых субсидий, средств местного бюджета, привлечении и внебюджетных средств и средств благотворительных организаций	<p>директор</p> <p>заместитель директора</p> <p>заведующий СРО</p>	Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов	Доступность социальных услуг для инвалидов в МБУ ЗР «ЦСО»
9	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Доступность предоставления социальных услуг	постоянно	директор, заместитель директора, заведующие отделениями, заведующий СРО, социальные работники	Повышение удовлетворенности доступностью оказания социальных услуг, для инвалидов	Рост получателей социальных услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (мониторинг, анкетирование)
Показатель: Доброжелательность, вежливость работников учреждения.						
10.	Доля получателей услуг,	Удовлетворенность	ежеквартал	заместитель	Обеспечение	Рост получателей

	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение	ьно	директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями социальные работники	всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения	социальных услуг. Увеличение количества граждан удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения (мониторинг, опрос)
11.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники и прочие работники) при обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники и прочие работники) при обращении в учреждение	ежеквартально	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями социальные работники	Обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения	Рост получателей социальных услуг. Увеличение количества граждан удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения (мониторинг, опрос)
12.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, пожелания), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, пожелания), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	ежеквартально	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями социальные работники	Обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения	Рост получателей социальных услуг. Увеличение количества граждан удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения (мониторинг, опрос)
Показатель: Удовлетворенность условиями оказания услуг						
13.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение	Количество получателей услуг, которые готовы	ежеквартально	заместитель директора	Обеспечение всестороннего	Увеличение количества граждан

	родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		специалисты по социальной работе заведующие отделениями	качественного контроля деятельности учреждения	удовлетворенных условиями оказания услуг в учреждении (мониторинг, опрос)
14.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг, графиком работы учреждения (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, графиком работы учреждения (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)	ежеквартально	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями	Обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения, специалистов. Оптимизация работы каждого специалиста учреждения.	Рост количества положительных отзывов граждан о работе учреждения. (мониторинг, опрос)
15.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в учреждении	ежеквартально	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями	Обеспечение всестороннего качественного контроля деятельности учреждения, специалистов. Оптимизация работы каждого специалиста учреждения. Стимулирование интенсификации труда и качества обслуживания граждан.	Отсутствие жалоб, увеличение количества граждан удовлетворенных условиями оказания услуг в учреждении (мониторинг, опрос)

Директор МБУ ЗР «ЛСО»



В.А. Денисенко