

Утверждаю:

Начальник УСЗН
Администрации
Зерноградского района

В.Н.Васильченко

План

мероприятий по улучшению качества работы Муниципального бюджетного учреждения Зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (МБУ ЗР «ЦСО») на 2017 год

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации и	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и о его деятельности на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru), в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Повышение информированности получателей социальных услуг и ответственности о системе социального обслуживания и обоснованности принимаемых решений о предоставлении социальных услуг, о проведении независимой оценки качества	постоянно	заместитель директора специалисты по социальной работе, бухгалтер	Обеспечение возможности владения пользователями интернет-сайта актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.	Отсутствие сведений (жалоб, замечаний) от пользователей интернет – сайта о наличии на сайте неактуальной информации; Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет-сайта

<p>2. Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и о его деятельности на информационных стендах Учреждения, в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»</p>	<p>Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг</p>	<p>заместитель директора, специалисты по социальной работе, заведующие отделениями</p>	<p>Обеспечение возможности владения гражданами актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.</p>	<p>Отсутствие жалоб, замечаний от граждан о наличии на информационных стендах дезинформирующих сведений, препятствующих реализации законных прав в сфере социального обслуживания.</p>
<p>3. Проведение информационно-разъяснительной работы с населением о видах и условиях предоставления социальных услуг.</p>	<p>Доля лиц, считающих информирование о работе Учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным(от числа опрошенных, %)</p>	<p>заместитель директора, специалисты по социальной работе, заведующие отделениями</p>	<p>Повышение информированности населения об оказываемых услугах</p>	<p>Рост получателей социальных услуг</p>
<p>Комфортность условий и доступность получения услуг для потребителей, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.</p>				
<p>4. Формирование доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>	<p>Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их</p>	<p>При выделении целевых субсидий, средств местного бюджета</p>	<p>Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов СРО</p>	<p>Комфортность условий доступности получения социальных услуг в СРО</p>
<p>Время ожидания в очереди при получении социальных услуг.</p>			<p>директор, заведующий СРО</p>	<p>Рост потребности на дому</p>
<p>заместитель</p>			<p>Оказание социальных услуг на дому</p>	<p>Рост потребности</p>

	<p>Организация деятельности по оказанию социальных услуг детям-инвалидам в домашних условиях.</p>	<p>...изнедательности при предоставлении социальных услуг в стационарных условиях (баллы)</p>	<p>директора, заведующие отделениями</p>	<p>получения социальных услуг учреждениями детьми-инвалидами</p>
<p>5. Проведение текущего ремонта зданий и помещений СРО. Приобретение технологического оборудования, техники, мебели, мягкого инвентаря, канцелярских товаров и пр. Благоустройство территории СРО. Работа по привлечению благотворительных средств.</p>	<p>Удовлетворенность условиями (помещение, имеющиеся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и проч.) предоставления социальных услуг.</p>	<p>По необходимости В течение года</p>	<p>директор, главный бухгалтер, заведующий СРО</p>	<p>Отсутствие замечаний со стороны надзорных органов. Создание необходимых условий для пребывания получателей социальных услуг. Укомплектованность учреждения оборудованием.</p>
<p>6. Соблюдение утвержденных стандартов оказания социальных услуг.</p>	<p>Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных</p>	<p>постоянно</p>	<p>заместитель директора, заведующие отделениями</p>	<p>Отсутствие очередей получателей социальных услуг в учреждении</p>
<p>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.</p>				
<p>7. Проведение анкетирования, опроса получателей социальных услуг. Соблюдение положений и требований профессиональной этики работника, правил этики.</p>	<p>Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность социальных и иных категорий работников учреждения</p>	<p>ежеквартально постоянно</p>	<p>заместитель директора, заведующие отделениями, работники учреждения</p>	<p>Рост получателей социальных услуг. Увеличение количества граждан удовлетворенных обслуживанием в учреждении</p>
<p>8. Проведение анкетирования, опроса</p>	<p>Доля получателей услуг,</p>			<p>Рост получателей</p>

<p>получателей социальных услуг.</p> <p>Прохождение специалистами и социальными работниками курсов повышения квалификации.</p> <p>Проведение учеб, семинаров по исполнению стандартов социальных услуг, соблюдению конфиденциальности при обследовании граждан.</p>	<p>которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания</p>	<p>ежеквартально в течение года ежеквартально</p>	<p>заместитель директора, специалисты по социальной работе, заведующие отделениями, социальные работники</p>	<p>Повышение информированности населения об оказываемых услугах. Повышение компетентности сотрудников.</p>	<p>социальных услуг. Увеличение количества граждан удовлетворенных компетентностью работников учреждения</p>
---	---	---	--	--	--

Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении

<p>9.</p> <p>Организация внутреннего контроля деятельности отделений, специалистов.</p> <p>Мониторинг исполнения государственного задания.</p> <p>Обеспечение внедрения в учреждении системы качества услуг и социальной ответственности.</p> <p>Исполнение показателей по категориям работников «Дорожной карты»</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания</p>	<p>По графику внутренне го контроля ежеквартально в течение года ежемесячно</p>	<p>заместитель директора директор заместитель директора главный бухгалтер</p>	<p>Обеспечение всестороннего качества контроля деятельности учреждения, специалистов. Оптимизация работы каждого специалиста учреждения. Стимулирование интенсификации труда и качества обслуживания граждан.</p>	<p>Выполнение плановых показателей Увеличение количества граждан удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении</p>
<p>10.</p> <p>Проведение мониторинга деятельности учреждения и эффективности работы: - проведение анкетирования, опроса получателей услуг; - отзывы получателей социальных</p>	<p>Доля получателей услуг, Которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам,</p>	<p>ежеквартально по мере поступлен</p>	<p>специалисты по социальной работе, заведующие</p>	<p>Обеспечение всестороннего качества контроля деятельности учреждения</p>	<p>Выполнение плановых показателей. Рост количества положительных</p>

	услуг на сайте учреждения; - анализ результатов контроля качества внутренней системы качества учреждения.	знакомым	ия	еделениями, заместитель директора		отзывов граждан о работе учреждения.
11.	<p>Разработка порядка обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении социальных услуг.</p> <p>Прием граждан ответственными за качество оказываемых услуг.</p> <p>Проведение служебных расследований при поступлении жалоб от гражданина.</p>	<p>Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением социального обслуживания</p>	<p>февраль-март</p> <p>по графику</p> <p>в течение 3 дней</p>	<p>директор, заместитель директора</p> <p>директор, заместитель директора заведующие отделениями</p> <p>директор, заместитель директора</p>	<p>Рост персональной ответственности должностных лиц за качественное обслуживание граждан</p>	<p>Отсутствие жалоб на качество услуг</p>
12.	<p>Реализация культурно-массовой, спортивной работы.</p> <p>Организация социальных акций, реализуемых Министерством труда и социального развития Ростовской области</p>	<p>Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)</p>	<p>В течение года, по планам</p>	<p>заведующие отделениями, специалисты учреждения</p>	<p>Повышение показателя удовлетворенности граждан качеством проводимых групповых мероприятий в учреждении</p>	<p>Увеличение количества положительных отзывов о культурно-массовой работе.</p> <p>Увеличение доли граждан, участвующих в проводимых мероприятиях, акциях.</p>

директор МБУ ЗР «ЦСО»

Л.А.Степанчук

