

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 2019 год**

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок исполнения	Исполнитель	Результат	Показатели и способы контроля, характеризующие результат выполнения мероприятия
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»	Повышение информированности получателей социальных услуг и ответственности о системе социального обслуживания и обоснованности принимаемых решений о предоставлении социальных услуг, о проведении	постоянно	заместитель директора специалисты по социальной работе бухгалтер	Обеспечение возможности владения гражданами актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.	Отсутствие сведений (жалоб, замечаний) от пользователей интернет – сайта о наличии на информационных стендах и на сайте неактуальной информации.

		<p>независимой оценки качества работы учреждения</p>	<p>постоянно</p>	<p>заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями</p>	<p>Обеспечение возможности владения пользователями интернет-сайта актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.</p>	<p>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)</p>
2.	<p>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).</p>	<p>Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг</p>				
3.	<p>Показатель: Комфортность условий предоставления услуг 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; -наличие и доступность санитарно-</p>	<p>Степень выполнения условий доступности и комфортности для получателей социальных услуг при предоставлении социальных услуг в стационарных условиях</p>	<p>При выделении целевых субсидий, средств местного бюджета, привлечен или внебюджетных</p>	<p>директор заведующий СРО заместитель директора</p>	<p>Повышение качества оказания социальных услуг, обслуживания получателей социальных услуг</p>	<p>Комфортность условий и доступность получения социальных услуг в СРО (анкетирование)</p>

	<p>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.).</p>		<p>средств и средств благотворительных организаций</p>			
4.	<p>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.).</p>	<p>Удовлетворенность условиями ожидания предоставления социальных услуг.</p>	<p>в течение года</p>	<p>директор, заместитель директора, заведующие отделениями, заведующий СРО, социальные работники</p>	<p>Повышение качества оказания социальных услуг, обескураживая получателей социальных услуг</p>	<p>Отсутствие очередей получателей социальных услуг в учреждении</p>
Показатель: Доступность услуг для инвалидов.						
5.	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>При выделении целевых субсидий, средств местного бюджета, привлечен ии внебюджетных средств и средств благотворительных</p>	<p>директор заместитель директора заведующий СРО</p>	<p>Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов</p>	<p>Комфортность условий и доступность получения социальных услуг в МБУ ЗР «ЦСО»</p>

	для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.		организаций			
6.	<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 (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории; -наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>Степень выполнения для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных условиях</p>	<p>При выделении целевых субсидий, средств местного бюджета, привлеченных и внебюджетных средств и средств благотворительных организаций</p>	<p>директор заместитель директора заведующий СРО</p>	<p>Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов</p>	<p>Комфортность условий и доступность получения социальных услуг в МБУ ЗР «ЦСО»</p>
Показатель: Доброжелательность, вежливость работников учреждения.						
7.	<p>Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников</p>	<p>ежегодно</p>	<p>заместитель директора специалисты по</p>	<p>Обеспечение всестороннего, качественного контроля</p>	<p>Рост получателей социальных услуг. Увеличение количества граждан</p>

первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение	учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	ежедневно	социальной работе заведующие отделениями социальные работники	деятельности учреждения	удовлетворенных обслуживанием в учреждении (мониторинг, опрос)
8. Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники и прочие работники) при обращении в учреждение	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)	ежедневно	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями социальные работники	Обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения	Рост получателей социальных услуг. Увеличение количества граждан удовлетворенных обслуживанием в учреждении (мониторинг, опрос)
9. 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	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронной почты, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, пожелания), получение консультации по оказываемым	ежедневно	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями социальные работники	Обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения	Рост получателей социальных услуг. Увеличение количества граждан удовлетворенных обслуживанием в учреждении (мониторинг, опрос)

	услугам и пр.)	сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, пожелания), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).				
Показатель: Удовлетворенность условиями оказания услуг						
10.	Количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (в % от опрошенных получателей услуг).	ежеквартирно	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями	Обеспечение всестороннего качества контроля деятельности учреждения	Увеличение количества граждан удовлетворенных качеством и условиями обслуживания в учреждении (мониторинг, опрос)
11.	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг – графиком работы учреждения (подразделения, отдельных специалистов, графиком приема социального работника на дом и др.)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы учреждения (подразделения, отдельных специалистов, графиком приема социального работника на дом и др.) (в % от опрошенных получателей услуг).	ежеквартирно	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями	Обеспечение всестороннего качества контроля деятельности учреждения, специалистов. Оптимизация работы каждого специалиста учреждения.	Рост количества положительных отзывов граждан о работе учреждения. (мониторинг, опрос)

12.	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в учреждении	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	ежедневно	заместитель директора специалисты по социальной работе заведующие отделениями	Обеспечение всестороннего качества контроля деятельности, учреждения, специалистов. Оптимизация работы каждого специалиста учреждения. Стимулирование интенсификации труда и качества обслуживания граждан.	Отсутствие жалоб на качество услуг Увеличение количества граждан удовлетворенных качеством и условиями обслуживания в учреждении (мониторинг, опрос)
-----	---	---	-----------	---	---	--

Директор МБУ ЗР «ЦСО»

Л.А.Степанчук