

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 2018 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
Открытость и доступность информации об учреждении						
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 общественности о системе социального обслуживания и обоснованности принимаемых решений о предоставлении социальных услуг, о проведении независимой	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

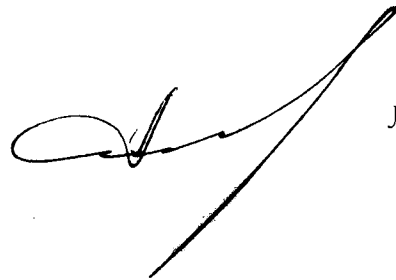
		оценки качества работы учреждения				
2.	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и о его деятельности на информационных стендах Учреждения, в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан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

	Организация деятельности по оказанию социальных услуг детям-инвалидам в домашних условиях.	ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных условиях (баллы)	привлечен ии средств благотворительных организаций	заместитель директора, заведующие отделениями	на дому	Рост потребности получения социальных услуг учреждения детьми-инвалидами
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.	Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и проч.) предоставления социальных услуг.	до 31.12.2018 в течение года	директор. главный бухгалтер. заведующий СРО	Укрепление материально-технической базы учреждения	Отсутствие замечаний со стороны надзорных органов. Создание необходимых условий для пребывания получателей социальных услуг. Укомплектованность учреждения оборудованием.
6.	Соблюдение утвержденных стандартов оказания социальных услуг.	Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных	постоянно	заместитель директора, заведующие отделениями	Повышение качества оказания социальных услуг, обслуживания получателей социальных услуг	Отсутствие очередей получателей социальных услуг в учреждении
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.						
7.	Проведение анкетирования, опроса получателей социальных услуг. Соблюдение положений и требований кодекса профессиональной этики социального работника, правил этики.	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность социальных и иных категорий работников учреждения	ежеквартально постоянно	заместитель директора. заведующие отделениями, работники учреждения	Повышение информированности населения об оказываемых услугах	Рост получателей социальных услуг. Увеличение количества граждан удовлетворенных обслуживанием в учреждении

8.	<p>Проведение анкетирования, опроса 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>Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания</p>	<p>ежеквартально</p> <p>в течение года</p> <p>ежеквартально</p>	<p>заместитель директора,</p> <p>специалисты по социальной работе,</p> <p>заведующие отделениями,</p> <p>социальные работники</p>	<p>Повышение информированности населения об оказываемых услугах.</p> <p>Повышение компетентности сотрудников.</p>	<p>Рост получателей социальных услуг.</p> <p>Увеличение количества граждан удовлетворенных компетентностью работников учреждения</p>
Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении						
9.	<p>Организация внутреннего контроля деятельности отделений, специалистов.</p> <p>Мониторинг исполнения муниципального 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</p> <p>внутреннего контроля</p> <p>ежеквартально</p> <p>в течение года</p> <p>ежемесячно</p>	<p>заместитель директора</p> <p>директор</p> <p>заместитель директора</p> <p>директор</p> <p>главный бухгалтер</p>	<p>Обеспечение всестороннего качественного контроля деятельности учреждения, специалистов.</p> <p>Оптимизация работы каждого специалиста учреждения.</p> <p>Стимулирование интенсификации труда и качества обслуживания граждан.</p>	<p>Выполнение плановых показателей</p> <p>Увеличение количества граждан удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении</p>
10.	<p>Проведение мониторинга деятельности учреждения и эффективности работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение анкетирования, опроса получателей услуг; - отзывы получателей социальных услуг на сайте учреждения; 	<p>Доля получателей услуг, Которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым</p>	<p>ежеквартально</p> <p>по мере поступлен</p>	<p>специалисты по социальной работе.</p> <p>заведующие отделениями,</p>	<p>Обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения</p>	<p>Выполнение плановых показателей.</p> <p>Рост количества положительных отзывов граждан о</p>

	- анализ результатов контроля качества внутренней системы качества учреждения.		ия ежеквартально	заместитель директора		работе учреждения.
11.	Прием граждан ответственными за качество оказываемых услуг. Проведение служебных расследований при поступлении жалобы от гражданина.	Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением социального обслуживания	по графику в течение 3 дней	директор, заместитель директора заведующие отделениями директор, заместитель директора	Рост персональной ответственности должностных лиц за качественное обслуживание граждан	Отсутствие жалоб на качество услуг
12.	Реализация культурно-массовой, спортивной работы. Организация социальных акций, реализуемых Министерством труда и социального развития Ростовской области	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	в течение года, по планам	заведующие отделениями, специалисты учреждения	Повышение показателя удовлетворенности граждан качеством проводимых групповых мероприятий в учреждении	Увеличение количества положительных отзывов о культурно-массовой работе. Увеличение доли граждан, участвующих в проводимых мероприятиях, акциях.

Директор МБУ ЗР «ЦСО»



Л.А.Степанчук