

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по улучшению качества оказания услуг на 2019 год

№ п/п	Наименование мероприятий	Результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
Показатели, характеризующие, открытость и доступность информации об организации социального обслуживания				
1	Организация информационно-разъяснительной работы о системе обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг, о проведении независимой оценки качества оказываемых услуг	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности клиентов о системе соцобслуживания. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточно доступными	постоянно, в течение года	директор, заведующие отделениями, специалист по социальной работе
2	Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей соцуслуг в учреждении	Повышение результативности обращений взаимодействия с получателями соцуслуг для получения необходимой информации	постоянно, в течение года	директор, заведующие отделениями, специалист по социальной работе
3	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей соцуслуг качеством, полнотой и доступностью информации	Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей соцуслуг	постоянно, в течение года	директор, заведующие отделениями, специалист по социальной работе

4	Повышение доли получателей соцуслуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения, порядке предоставления соцуслуг	Рост числа получателей соцуслуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения	постоянно, в течение года	директор, заведующие отделениями, специалист по социальной работе
5	Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений о качестве предоставления соцуслуг	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой, доступностью информации. Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями соцуслуг для получения необходимой информации	постоянно, в течение года	директор, заведующие отделениями
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
1	Проведение мероприятий, направленных на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-бытовой базы: благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения; оборудование помещения для предоставления соцуслуг в соответствии с перечнем соцуслуг, предоставляемых в учреждении	Повышение комфортности и доступности получаемых услуг, в том числе гражданам с ограниченными возможностями здоровья. Увеличение доли получателей соцуслуг, оценивших благоустройство и содержание помещений, как хорошее	постоянно, в течение года	директор, заведующие отделениями, главный бухгалтер

	актов учреждения	уровня учреждения	течение года	заведующие отделениями
4	Повышение квалификации, профессиональной переподготовки сотрудников	Повышение доли работников, прошедших повышение квалификации/профпереподготовки. Повышение компетентности сотрудников через систему повышения квалификации и обучения	постоянно, в течение года	директор, специалист по кадрам
5	Реализация плана мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	Предупреждение коррупционных правонарушений путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками своих должностных обязанностей	постоянно, в течение года	директор, заведующие отделениями
Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг				
1	Обеспечение качественного оказания соцуслуг	Увеличение доли получателей соцуслуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий (оздоровительных, досуговых)	постоянно, в течение года	специалист по социальной работе
2	Сбор информации посредством предоставления возможности получателями соцуслуг анкетирования с целью выявления уровня удовлетворения получателями	Увеличение доли получателей соцуслуг, удовлетворенных условиями предоставления соцуслуг, в т.ч. удовлетворенных: помещениями, в которых	постоянно, в течение года	директор, заведующие отделениями, специалист по социальной

2	Активизация работы Попечительского совета	Укрепление материально-технической базы учреждения. Повышение комфортности и доступности получателей соцуслуг	постоянно, в течение года	члены Попечительского совета
3	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения	Повышение комфортности и доступности получателей услуг, в т.ч гражданам с ограниченными возможностями здоровья	постоянно, в течение года	специалист по кадрам
Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги				
1	Обеспечение условий для оперативного приема получателей соцуслуг	Уменьшение доли получателей соцуслуг	постоянно, в течение года	специалист по социальной работе
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность, сотрудников				
1	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям соцуслуг. Проведение мероприятий по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности	Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающих услуги, высококомпетентным. Отсутствие конфликтных ситуаций и жалоб. Увеличение доли лиц, считающих что услуги оказываются в доброжелательной и вежливой форме.	постоянно, в течение года	психолог, специалист по социальной работе
2	Проведение мероприятий, направленных на улучшение качества предоставляемых услуг в соответствии со стандартами оказания услуг	Улучшение показателей удовлетворенности получателей соцуслуг отношением сотрудников к ним(доброжелательность, тактичность, вежливость, внимательность)	постоянно, в течение года	директор, заведующие отделениями
3	Обновление нормативно-правовых	Формирование высокого правового	постоянно, в	директор,

	соцуслуг качества оказания услуг	оказываются соцуслуги, наличием оборудования для предоставления соцуслуг- мебелью, мягким инвентарем; порядком оплаты соцуслуг, конфиденциальностью предоставляемых соцуслуг, оперативностью решения вопросов		работе
3	Обработка и анализ информации, предоставленной в ящике отзывов и предложений	Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей соцуслуг на качество услуг	ежеквартально	директор, заведующие отделениями
4	Проведение анкетирования о количестве получателей соцуслуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам, нуждающимся в соцобеспечении	Увеличение доли получателей соцуслуг, которые готовы рекомендовать родственникам организацию социального обслуживания	постоянно, в течение года	директор, заведующие отделениями
Коммуникативная эффективность учреждения				
1	Повышение квалификации специалистов, составление плана повышения квалификации, обучение на курсах повышения квалификации	Повышение коммуникативной эффективности учреждения, увеличение доли специалистов, прошедших обучения и повышение курсов квалификации	постоянно, в течение года	директор, специалист по кадрам, главный бухгалтер
2	Обучение на курсах повышения квалификации сотрудников, ответственных за оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров при получении ими услуг	Повышение качества предоставления соцуслуг. Повышение коммуникативной эффективности учреждения	постоянно, в течение года	директор, специалист по кадрам, главный бухгалтер
3	Осуществление профилактики синдрома «профессионального	Положительное изменение качественных показателей труда	постоянно, в течение года	психолог

	выгорания» сотрудникам учреждения			
4	Обеспечение соблюдения общественных принципов профессиональной, служебной этики и основ служебного поведения	Повышение качества предоставления соцуслуг. Повышение коммуникативной эффективности учреждения	постоянно, в течение года	директор, заведующие отделениями
5	Разработка и внедрение технологий, направленных на преодоление психологических проблем, одиночества пожилых граждан, вовлечение граждан пожилого возраста и инвалидов в культурную жизнь, ведение здорового образа жизни	Повышение качества предоставления соцуслуг. Повышение коммуникативной эффективности учреждения. Расширение возможностей реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами	постоянно, в течение года	директор, заведующие отделениями

Директор КГБУСО «Спасский ДИПИ»



И.М. Мазур