



Утверждаю:
 Директор КЦСОН
 Н.А.Либик

**План
 мероприятий по улучшению качества оказания услуг
 в КЦСОН Сосновского муниципального района**

№ п/п	Наименование мероприятий	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Открытость и доступность информации об учреждении						
1.	Регулярное обновление информации о деятельности учреждения на информационных стендах в отделениях учреждения, в сельских поселениях, в учреждениях социальной сферы района, в районных СМИ, на официальном сайте учреждения в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».	результат независимой оценки качества	Ежемесячно и по мере необходимости в иных организациях и учреждениях	Заместитель директора	открытость и доступность информации об учреждении	полнота, актуальность и понятность информации об учреждении; наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
2.	Обновление информации на стендах в учреждениях социального обслуживания в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	результат независимой оценки качества	Постоянно	Заведующие отделениями	информационная открытость учреждения	наличие актуальной и своевременной информации на стендах и на сайте учреждения, в СМИ и других открытых источниках информации
3.	Обеспечение наличия в учреждении печатной продукции (памяток,	результат независимой оценки	Постоянно	Заведующие отделениями	повышение имиджа учреждения,	рост числа получателей

	буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах.	качества		Социальные работники	информационная открытость учреждения	социальных услуг; наличие публикаций в СМИ
4.	Расширение перечня форм обратной связи от получателей социальных услуг.	результат независимой оценки качества	Постоянно	Заведующие отделений Социальные работники	открытость и доступность информации об учреждении	наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

1.	Организация выездов мобильной бригады для оказания социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах по месту жительства.	результат независимой оценки качества	Постоянно	Заведующие отделений Социальные работники	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья.	Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении
2.	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы: - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения. - оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении.	результат независимой оценки качества	Постоянно	Заведующие отделений Социальные работники	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения КЦСОН и территории, на которой он расположен	Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения

1.	Обеспечение доброжелательного,	результат	Постоянно	Сотрудники КЦСОН	Отсутствие	Увеличение доли
----	--------------------------------	-----------	-----------	------------------	------------	-----------------

	вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг	независимой оценки качества			конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.	получателей социальных услуг, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме
2.	<p>Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> -разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ; -профессиональное самообразование специалистов; -проведение для сотрудников на занятиях в «Школе социального работника» методических бесед на темы: «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; «Говорим по телефону правильно»; «Вежливое общение» и т.д. 	результат независимой оценки качества	Постоянно	Сотрудники КЦСОН	Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.	Увеличение доли получателей социальных услуг, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме
3.	Усиление контроля за соблюдением работниками общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утв. Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;	результат независимой оценки качества	Постоянно	Заместитель директора	<p>обеспечение стабильного уровня качества услуг,</p> <p>личная ответственность каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг</p>	доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность и доброжелательность социальных и иных категорий работников учреждения
4.	Работа по повышению квалификации работников учреждения с целью обеспечения соответствия современным квалификационным требованиям.	результат независимой оценки качества	Постоянно	Отдел кадров Заместитель директора	повышение профессиональной компетенции работников учреждения,	профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы), количество

					повышение имиджа учреждения	работников прошедших аттестацию, наличие документов установленного образца, подтверждающих повышение квалификации
5.	<p>Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений. - проведение опросов, анкетирования по вопросу удовлетворенности предоставляемых услуг. 	результат независимой оценки качества	В течении года	Заведующие отделений Социальные работники	Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним(вежливость, внимательность, тактичность и т.д.)	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность и доброжелательность социальных и иных категорий работников учреждения