



Директор МБУСОССЗН «КЦСОН»

Яковлевского района

В. Цибульник

18.08.2020 года

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы МБУСОССЗН «КЦСОН» Яковлевского района на 2020 год**

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о МБУСОССЗН «КЦСОН» Яковлевского городского округа на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru)	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Заместитель директора, администратор баз данных	Формирование доступной и открытой информационно-й среды	Открытость и доступность информации об организации: уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru
2.	Регулярное	Критерий оценки	Постоянно	Заместитель	Повышение	Открытость и доступность

<p>обновление информации деятельности учреждения на информационных стендах, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе на официальном сайте в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»</p>	<p>качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -</p>		<p>директора, заведующие отделениями</p>	<p>уровня информированности населения о деятельности учреждения</p>	<p>информации об организации:  - полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте;  - Показатель рейтинга организации на официальном сайте  - Рост посещаемости сайта организации  - Рост получателей услуг</p>
<p>3. Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность</p>	<p>Продолжить работу по предоставлению социальных услуг по индивидуальной потребности получателя услуг</p>	<p>По плану</p>	<p>Заведующие отделениями</p>	<p>Созданы условия для получения спектра услуг</p>	<p>1.Повышение качества обслуживания и предоставления социальных услуг.  2. Повышение рейтинга организации, как поставщика социальных услуг.</p>
<p>4. Изготовление и</p>	<p>Критерий оценки</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Директор</p>	<p>Повышение</p>	<p>Открытость и доступность</p>



	распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах	качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -		Заведующие отделениями	уровня информированности населения о деятельности учреждения	информации об организации: доля лиц, считающих информирование организации о работе социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)
5.	Информирование населения о предоставляемых учреждениях социальных услугах посредством печатных СМИ, а также путем привлечения детских и молодежных волонтерских объединений	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	1 раз в квартал	Заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения города о деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об организации: доля лиц, считающих информирование организации о работе социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)
6.	Обеспечение индивидуального клиенто ориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Директор, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации: наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг

	<p>информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке на ответы электронные обращения</p>					
7.	<p>Обеспечение возможности направления обращений граждан в электронном виде через сайт организации</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель директора, администратор баз данных</p>	<p>Повышение качества социального обслуживания</p>	<p>1.Повышение доли результативности обращений. 2.Увеличение количества получателей, использующих дистанционные способы взаимодействия. 3.Открытость и доступность информации об организации: наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг</p>
8.	<p>Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Директор, заведующие отделениями</p>	<p>Повышение качества социального обслуживания</p>	<p>1. Повышение качества обслуживания и предоставления социальных услуг. 2. Рост получателей услуг, удовлетворенных качеством социального обслуживания (анкетирование получателей услуг).</p>
9.	<p>Повышение качества доброжелательности, вежливости,</p>	<p>Продолжить работу по развитию профессиональных</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель директора, заведующие</p>	<p>Соответствие качеств сотрудников</p>	<p>1. Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг (регулярный мониторинг</p>



	компетентности работников	компетентностей работников, развитию личностных качеств.		отделениями	коллектива Кодексу этики социального работника.	удовлетворенности ). 2. Повышение личностных компетенций сотрудников.
10.	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальных услуги	улучшение результата независимой оценки качества	ежеквартально	Директор, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	сокращение сроков ожидания приема к специалистам учреждения
11.	Повышение квалификации работников учреждения: - участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации, стажерских площадках; - проведение методических совещаний для сотрудников учреждения	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	В соответствии с графиком	Заместитель директора, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Развитие творческого потенциала коллектива (мониторинг самооценки). 2. Повышение рейтинга деятельности Учреждения 3. Повышение качества услуг за счет внедрения новых технологий и методик работы.
12.	Выполнение указов Президента РФ в части повышения	Выполнение указов Президента РФ в	В течение года	Директор	Достижение среднемесячной плате плановых показателей	Снижение коэффициента текучести кадров

<p>заработной платы социальным и медицинским работникам )</p>	<p>Части повышения заработной платы социальным и медицинским работникам )</p>				
<p>13. Выполнение постановлений Правительства Белгородской области</p>	<p>Участие в программах и проектах, выполнении вступивших в силу постановлений</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор</p>	<p>Повышение качества оказания услуг</p>	<p>Снижение неудовлетворенности потребностей потребителей</p>