



**План мероприятий ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»
по улучшению качества условий предоставляемых услуг в 2019 году**

№ №	Наименование мероприятия	Срок проведения	Ответственный за проведение	Результат	Показатель характеризующий результат выполнения мероприятия
1	Поддержание содержания информационных стендов учреждения и в структурных подразделениях в актуальном состоянии	Постоянно	Юрисконсульт Шереметьева Т.В., специалисты по социальной работе (село)	информационная открытость учреждения	Наличие актуальной и своевременной информации на стендах и на сайте учреждения, в СМИ и других открытых источниках информации; полнота, своевременность обновления нормативно-правовой базы, ее соответствие федеральному и региональному законодательству;
2	Размещение информации об учреждении, порядке и условиях предоставления услуг на официальном сайте министерства труда и социального развития Краснодарского края, сайтах www.bus.gov.ru , www.belorechensk-kcson.ru	Постоянно	Специалисты по с/р Короткая Н.И., Штефан М.Р. юрисконсульт Шереметьева Т.В.	информационная открытость учреждения	Наличие актуальной и своевременной информации на стендах и на сайте учреждения, в СМИ и других открытых источниках информации
3	Размещение в СМИ материалов, направленных на популяризацию работы учреждения, повышение качества условий предоставления социальных услуг	Не менее 1 -2 раз в квартал	Зам. директора Сердюкова Л.А., специалисты по с/р, руководители клубов	информационная открытость учреждения	Наличие актуальной и своевременной информации в СМИ и других открытых источниках информации
4	Проведение встреч администрации учреждения с получателями социальных услуг с целью ознакомления их с работой учреждения	1 -2 раза в год	Директор, заместители директора	повышение имиджа, информационная открытость учреждения	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;
5	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и деятельности учреждения (распространение листовок, буклетов о работе учреждения)	Постоянно	Специалисты по соцработе ОМО, ОССО.ОСО	повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения,	Рост числа получателей социальных услуг; наличие публикаций в СМИ

				привлечение партнеров и волонтеров	
6	Посещение собраний в ветеранских организациях района с целью их информирования о работе и услугах, предоставляемых учреждением	В течение года	Директор, заместители директора, специалисты по соцработе	повышение имиджа, информационная открытость учреждения	Увеличение количества обслуживаемых граждан, граждан, участвующих в реализации инновационных программ учреждения
7	Заключение соглашений с общественными организациями района по взаимодействию в вопросах социального обслуживания	Январь-февраль	Зам. директора Сердюкова Л.А.,	привлечение партнеров, выявление нуждающихся в соц. обслуживании	Увеличение количества обслуживаемых граждан, граждан, участвующих в реализации инновационных программ учреждения
8	Разработка и реализация новых программ: «Школа безопасности для пожилого человека», кино-клуб «Живая природа», продолжение работы «Школы психологического здоровья», «Школы ухода»	С февраля	Специалисты по с/р ОМО, ОССО, программисты	повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа граждан, участвующих в реализации инновационных программ учреждения
9	Организация внутреннего контроля за деятельностью учреждения и его структурных подразделений	По отдельному графику	Директор, заместители директора, члены группы контроля качества	повышение качества условий предоставления социальных услуг, оказания услуг в соответствии с предъявляемыми требованиями	Приоритет запросов получателей социальных услуг; соблюдение положений нормативных документов; личная ответственность руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг
10	Участие членов попечительского совета учреждения в рассмотрении обращений граждан по вопросам качества условий предоставления соцуслуг	В течение года при поступлении обращений	Зам. директора Сердюкова Л.А., председатель попечительского совета	повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения	Ответственность руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг; доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;
11	Проведение анализа удовлетворенности получателей социальных услуг качеством условий предоставления социальных услуг, проводимых мероприятий, в т. ч. через анкетирование и телефонные опросы	Ежеквартально, до 20 числа отчетного периода, во время	Зам. директора, Специалисты по с/р, члены группы контроля качества	повышение качества условий предоставления соц. услуг, выявление причин неудовлетвореннос-	Восторонний охват получателей соцуслуг; доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения; доля получателей услуг, удовлетворенных качеством

		проверок		ти получателей при получении социальных услуг	обслуживания в учреждении; доля получателей, готовых рекомендовать учреждение другим лицам;
12	Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг(условий), предоставленных учреждением	Ежеквар-тально	Зам. директора Сердюкова Л.А., специалист по с/р ОМО	повышение качества условий предоставления услуг, выявление причин неудовлетворенности при получении услуг; учет предложений получателей с/у	Оценка деятельности учреждения получателями социальных услуг; число обоснованных жалоб получателей на качество услуг; доля получателей соцуслуг, удовлетворенных качеством проводимой учреждением работы
13	Проведение мероприятий по повышению профессиональной компетентности кадрового состава учреждения: -проведение аттестации кадров; -повышение квалификации кадров через участие в методических семинарах, проводимых краевым психолого-методическим центром; -проведение практикумов на планерных совещаниях при директоре; -проведение технической учебы с работниками учреждения; -тестирование социальных работников, специалистов по соцработе на знание требований нормативных документов; - информационно-разъяснительная работа с сотрудниками учреждения о проведении независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг	4 квартал, в течение года постоянно 1 раз в месяц при плановых проверках июнь	Специалисты ОК, ОМО, специалисты ОК.ОМО специалисты по с/р ОСО,ОССО зам директора директор	обеспечение, постоянного контроля за профессиональной компетентностью кадрового состава	сформированная база сотрудников по уровню образования; наличие плана повышения квалификации, наличие документов, подтверждающих повышение квалификации; владение сотрудниками необходимыми знаниями для качественного выполнения профессиональных обязанностей;
14	Замена, приобретение, дооснащение учреждения необходимыми оборудованием, мебелью, компьютерной техникой	В течение года	Директор, зам. директора, специалисты по с/р АХЧ	Оборудование рабочих мест специалистов в соответствии с предъявляемыми требованиями	создание возможностей для качественного выполнения специалистами своих обязанностей
15	Повышение качества осуществления наставничества: -проведение обучающего семинара; -актуализация материалов папки «Школа	июль февраль,	Специалисты по с/р ОМО Короткая Н.И	краткосрочный период адаптации молодого специалиста к условиям,	повышение профессионального уровня подготовки кадров; улучшение взаимоотношений между сотрудниками;

	молодого социального работника» -оформление папки «Школа молодого специалиста по социальной работе»	апрель	Шереметьева Т.В.	организации и режиму труда, к коллективу	совершенствование методов материального стимулирования кадров
16	Анализ наличия и обеспечение необходимых условий по доступу в учреждение инвалидов и других маломобильных граждан	постоянно	Директор, зам. директора, завхоз	Обеспечение в учреждении безбарьерного доступа для маломобильных граждан	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных услуг;
17	Организация методической работы в учреждении с целью изучения и обобщения передового опыта работы учреждения и других учреждений социального обслуживания края, страны	В течение года	Специалисты по с/р ОМО, ОСО, ОССО	распространение и внедрение передового опыта в учреждении	Внедрение перспективных технологий по улучшению качества предоставляемых услуг; доля получателей соцуслуг, удовлетворенных качеством условий предоставляемых услуг; увеличение числа получателей социальных услуг
18	Участие учреждения в социально-значимых и других мероприятиях, организуемых МТиСР КК, муниципальным образованием	постоянно	Зам. директора Сердюкова Л.А. Специалисты по с/р ОМО, ОСО, ОССО	участие в социально-значимых и других мероприятиях	повышение имиджа учреждения, информационная открытость у, привлечение спонсоров и волонтеров
19	Активизация работы с «Серебряными волонтерами», клубами пожилых граждан и инвалидов, функционирующими при учреждении	В течение года	Специалисты по с/р ОМО, ОСО	привлечение к работе с получателями соцуслуг активных граждан - членов клубов пожилых граждан и инвалидов	повышение имиджа учреждения, информационная открытость, привлечение спонсоров и волонтеров
20	Оборудовать вход в учреждение лестничным гусеничным подъемником с целью	1 полугодие 2019 года	Директор Зарубина С.М. Заместитель директора Уварова Т.Ф.	обеспечения доступности помещений учреждения для инвалидов	приоритет запросов получателей социальных услуг; доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания; обеспечения доступности помещений учреждения для инвалидов

Заместитель директора учреждения



Л.А. Сердюкова