Согласован: Утверждаю:

Министерство труда и социальной Директор ГБУ КО «Кировский центр

Защиты Калужской области социального облуживания граждан

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_П.В. Коновалов пожилого возраста и инвалидов»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Смолко

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы**

**ГБУ КО «Кировский центр социального облуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»**

**по результатам независимой оценки на 2019 г.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель независимой оценки качества работы учреждения | | Значение показателя | | Мероприятия, направленные на повышение качества работы | | Срок исполнения | Ответственный | |
| фактическое | максимальное |
| ***I.Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания*** | | | | | | | | |
| 1 | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно - телекоммуникационной сети "Интернет) | | 3 | 3 | Размещение, поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и его деятельности на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bas.gov.ru), (cso-kirov.ru), на информационных стендах в помещении организации, в соответствии с  ФЗ от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | | Постоянно | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений, ответственный за ведение интернет – сайта | |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | | 1 | 1 | Своевременное обновление специальной версии сайта адаптированной для людей имеющих трудности со зрением | | Постоянно | Директор учреждения, ответственный за ведение интернет – сайта | |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) | | 2 | 2 | Постоянный мониторинг исправности и качественного функционирования дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг, обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения, обеспечение функционирования  телефонной связи, электронной почты | | Постоянно | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений, ответственный за ведение интернет – сайта | |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации | | 2 | 2 | Ежемесячный мониторинг результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг | | Ежемесячно | Директор учреждения | |
| Проведение инструктажей со специалистами по предоставлению информации при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг | | Ежеквартально |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг | | 3 | 3 | Размещение, обновление на официальном сайте учреждения (cso-kirov.ru) почтового адреса и схем проезда до учреждения, часов приема руководителя. Размещение и своевременная замена на информационном стенде учреждения книги отзывов и предложений, журнала регистрации обращений граждан | | Постоянно | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений, ответственный за ведение интернет – сайта | |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг | | 2 | 2 | Размещение, поддержание в актуальном состоянии информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте учреждения (cso-kirov.ru) | | Постоянно | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений, ответственный за ведение интернет – сайта | |
| 7 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных | | 1 | 1 | Проведение анкетирования получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения | | Постоянно | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений | |
| Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения | | 2019 г. |
| ***II.Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения*** | | | | | | | | |
| 1 | | Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | 1 | 1 | | Проведение анкетирования получателей социальных услуг на удовлетворенность доступностью оказания услуг | Постоянно | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений | |
| Анализ результатов анкетирования получателей социальных на удовлетворенность доступностью оказания услуг | 2019 г. |
| Обеспечить благоустройство учреждения и прилегающей территории, обеспечить возможности для самостоятельного передвижения маломобильных получателей социальных услуг, продолжить работу по укреплению материально – технической базы учреждения | 2019 г.,  при условии наличия денежных средств |
| 2 | | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | 1 | 1 | | Проведение работы по укомплектованию учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, организация работы с учебными заведениями по привлечению бедующих специалистов, выпускников по программам «Социальная работа» | 2019 г. | Директор учреждения | |
| ***III. Время ожидания предоставления социальных*** | | | | | | | | |
| 1 | | Доля получателей услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | 1 | 1 | | Проведение анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания в очереди при получении социальных услуг | Постоянно | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений | |
| Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания в очереди при получении социальных услуг | 2019 г. |
| Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг | Постоянно |
| Обеспечить скоординированное взаимодействие обособленных подразделений учреждения для исключения причин длительного ожидания предоставления социальных услуг | Постоянно |
| 2 | | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальной услуги | 1 | 1 | | Проведение анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания приема к специалисту учреждения | Постоянно | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений | |
| Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания приема к специалисту учреждения | 2019 г. |
| Обеспечение индивидуального клиент ориентированного подхода, анализ результатов проведенных консультаций. | Постоянно |
| ***IV.Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания*** | | | | | | | | |
| 1 | | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | 1 | 1 | | Проведение анкетирования получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения | Постоянно | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений | |
| Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения | 2019 г. |
| Проведение общего собрания работников учреждения с целью разъяснения о недопустимости нарушения работниками учреждения общих принципов Кодекса этики и основных правил служебного поведения при личном контакте с гражданами и в форме общения по телефону | I квартал  2019 г. |
| 2 | | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | 1 | 1 | | Проведение анкетирования получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения | Постоянно | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений, специалист по кадрам | |
| Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения | 2019 г. |
| Активизировать методическую работу в учреждении с целью изучения и обобщения передового опыта работы | Постоянно |
| Обеспечить проведение семинаров, инструктажей, лекций, плановых совещаний направленных на повышение компетенции работников учреждения | Постоянно |
| Обеспечить обучение молодых специалистов, вновь принятых на работу через форму «Наставничество» | Постоянно |
| 3 | | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние пять лет, от общего числа работников | 1 | 1 | | Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников | 2019 г. | Директор учреждения, специалист по кадрам | |
| ***V. Удовлетворённость качеством оказания услуг*** | | | | | | | | | |
| 1 | | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | 1 | 1 | | Проведение адресных плановых проверок качества оказания социальных услуг в форме социального обслуживания на дому | Ежеквартально | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений | |
| Проведение аналитического опроса получателей социальных услуг на потребность внедрения дополнительных социальных услуг, развитие досуговой и образовательной деятельности | Постоянно |
| Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах | Еженедельно |
| 2 | | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных | 1 | 1 | | Проведение анкетирования получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг | Постоянно | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений | |
| Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг | 2019 г. |
| 3 | | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетный период на 100 получателей социальных услуг | 1 | 1 | | Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением | По мере поступления | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений | |
| Учет предложений, пожеланий и замечаний получателей социальных услуг в деятельности учреждения, поданных в посменной, электронной, устной форме | 2019 г. |
| 4 | | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | 1 | 1 | | Повышение имиджа учреждения путем информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и деятельности учреждения (распространение листовок, приуроченных к акциям, буклетов о работе отделений учреждения, обновление информационных стендов в отделениях, работа со СМИ, интернет). | Постоянно | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений | |
| ***VI.Деятельность организации социального обслуживания по привлечению к оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, социально ориентирных некоммерческих организаций и спонсоров*** | | | | | | | | |
| 1 | | Наличие в учреждении информации о привлечении волонтеров, спонсоров и социально-ориентированных некоммерческих организаций | 0,5 | 0,5 | | Расширение сотрудничество с учреждениями культуры и образования, волонтерскими движениями, общественными организациями | Постоянно | Директор учреждения,  руководители структурных подразделений | |
| Максимальная популяризация (распространение листовок, приуроченных к акциям, буклетов о работе отделений учреждения, работа со СМИ, интернет) о проводимых мероприятиях, проектах с целью привлечения спонсорской помощи | Постоянно |