

Согласован:

Министерство труда и социальной
Защиты Калужской области

П.В. Коновалов

Утверждаю:

Директор ГБУ КО «Кировский центр
социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов»

А.В. Смолко



План

мероприятий по улучшению качества работы ГБУ КО «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» по результатам независимой оценки на 2020 г.

№	Показатель независимой оценки качества работы учреждения	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы	Срок исполнения	Ответственный
		факты	максимально			
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 Проведение инструктажей со специалистами по предоставлению информации при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг	Ежемесячно Ежеквартально	Директор учреждения
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 информационном 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,	1	1	Проведение анкетирования получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения	Постоянно	Директор учреждения, руководители структурных подразделений

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		Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения	2020 г.	
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	1	Проведение анкетирования получателей социальных услуг на удовлетворенность доступностью оказания услуг	Постоянно	Директор учреждения, руководители структурных подразделений
1		Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг на удовлетворенность доступностью оказания услуг	2020 г.	
		Обеспечить благоустройство учреждения и прилегающей территории, обеспечить возможности для самостоятельного передвижения маломобильных получателей социальных услуг, продолжить работу по укреплению материально – технической базы учреждения	2020 г., при условии наличия денежных средств	
2	1	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	2020 г.	Директор учреждения
III. Время ожидания предоставления социальных услуг				
1	1	Доля получателей услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	Постоянно	Директор учреждения, руководители структурных подразделений
		Обеспечение условий для оперативного приема	Постоянно	

			получателей социальных услуг						
			Обеспечить скоординированное взаимодействие обособленных подразделений учреждения для исключения причин длительного ожидания предоставления социальных услуг	Постоянно					Постоянно
			Проведение анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания приема к специалисту учреждения	1	1				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		Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг по вопросам ожидания приема к специалисту учреждения Обеспечение индивидуального клиент ориентированного подхода, анализ результатов проведенных консультаций.						2020 г.
									Постоянно
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания									
			Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1	1				Постоянно
1									2020 г.
			Проведение анкетирования получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения						Постоянно
			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 2020 г.
2	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников		Проведение анкетирования получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения	1	1				Постоянно
									Постоянно

Директор учреждения,
руководители
структурных
подразделений

Директор учреждения,
руководители
структурных
подразделений

Директор учреждения,
руководители
структурных
подразделений

Директор учреждения,
руководители
структурных

организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения	2020 г.	подразделений, специалист по кадрам
		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	
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	Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников	2020 г.	Директор учреждения, специалист по кадрам

К. Удовлетворённость качеством оказания услуг

Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	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 предмет 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, в том числе удовлетворенных	1	1	Проведение анкетирования получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	Постоянно	Директор учреждения, руководители структурных подразделений
3	Количество зарегистрированных в организации социальных получателей услуг, представленных организацией в отчетный период на 100 получателей социальных услуг	1	1	Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	2020 г.	Директор учреждения, руководители структурных подразделений
4	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1	1	Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением Учет предложений, пожеланий и замечаний получателей социальных услуг в деятельности учреждения, поданных в письменной, электронной, устной форме	Постоянно	Директор учреждения, руководители структурных подразделений
VI. Деятельность организации социального обслуживания по привлечению к оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, социально ориентированных некоммерческих организаций и спонсоров						
1	Наличие в учреждении информации о привлечении волонтеров, спонсоров и социально-ориентированных некоммерческих организаций	0,5	0,5	Расширение сотрудничества 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	