Приложение

к приказу №43-п от 19 февраля 2019г.

План мероприятий по улучшению качества оказания социальных услуг ГБУСОН АО КЦСОН Володарский р-н на 2019-2021годы

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия по результатам независимой оценки | Количественный показатель % | Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг | Ожидаемый результат | Срок реализации | Ответственный исполнитель |
| 1 | Удовлетворенность 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 | 100 | Размещение информации о предоставлении социальных услуг на сайте учреждения и в социальных сетях (Одноклассники, Вконтакте, instagram, facebook) | Информированность получателей социальных услуг | Постоянно | Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями |
| 2 | Удовлетворенность комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | 95,0 | Регулярное обновление (модернизация) технологического и реабилитационного оборудования, приобретение современных средств ухода за ослабленными клиентами | Повышение комфортности условий пребывания в учреждении, улучшение качества реабилитационных мероприятий | 2019-2021гг. | Директор, заместитель директора |
| 3 | Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена | 95,0 | Укрепление материально-технической базы учреждения:  - косметический ремонт всех помещений жилого корпуса | Создание комфортных условий пребывания в учреждении | 2019-2021 | Директор, заместитель директора |
| 4 | Доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения | 100 | Провести цикл лекций по темам:  -Основные этические принципы и правила служебного поведения;  - Говорим по телефону правильно;  -Вежливое общение;  -Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов | Повышение личностных качеств работников | I-II квартал 2019г. | Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями |
| 5 | Компетентность работников учреждения | 100 | Повышение квалификации специалистов учреждения | Повышение профессионального уровня специалистов учреждения, повышение личностных компетенций работников | 2019-2021гг. | Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями |
| 6 | Изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в учреждении | 100 | Комплексная реабилитация получателей социальных услуг | Улучшение качества жизни получателей социальных услуг | Постоянно | Специалисты по социальной работе |
| 7 | Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100 | Инструктажи с работниками учреждения | Повышение компетентности работников учреждения | 1 раз в полгода | Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями |
| 8 | Удовлетворенность оперативностью решения вопросов | 95,0 | Повышение квалификации специалистов учреждения.  Проведение семинаров, тренингов. | Повышение профессионального уровня специалистов учреждения. Повышение эффективности и качества работы специалистов. | 1 раз в квартал | Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями |
| 9 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | 100 | Версия для инвалидов по зрению установлена | Повышение доступности информирования населения о деятельности учреждения | Постоянно | Заместитель директора |
| 10 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации | 100 | Информированность работников о видах социальных услуг предоставляемых учреждением | Информированность получателей социальных услуг, увеличение числа получателей социальных услуг | Постоянно | Специалисты учреждения |
| 11 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг | 100 | Завести дополнительно книгу жалоб и предложений | Возможность свободного доступа к книги жалоб и предложений | Постоянно | Делопроизводитель |
| 12 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг | 100 | Разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте учреждения и на информационном стенде | Информированность населения | Имеется | Заместитель директора |
| 13 | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг | 100 | Создание доступной среды | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении | 2019-2021гг. | Директор, заместитель директора |
| 14 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации | 100 | Укреплять материальную базу | Повышение комфортности условий пребывания в учреждении, улучшение качества реабилитационных мероприятий | 2019-2021гг. | Директор, заместитель директора |
| 15 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | 100 | Принятие мер по повышению кадрового потенциала:  - повышение квалификации работников учреждения;  -участие в областных конкурсах;  - проведение семинаров, совещаний | Укомплектованность организации специалистами | 2019-2021гг. | Директор, заместитель директора |
| 16 | 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 три года | 100 | Повышение квалификации работников | Повышение профессионального уровня специалистов учреждения | 2019-2021гг. | Директор, заместитель директора |
| 17 | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых организацией в отчетном периоде | 0,0 | Повышение качества предоставляемых социальных услуг | Отсутствие жалоб | Постоянно | Специалисты учреждения |
| 18 | Проведение мероприятий по:  -оборудованию территории, прилегающей к организации социального обслуживания с учетом требований доступности для маломобильных получателей социальных услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);  - оборудованию входных зон для маломобильных групп граждан;  - оборудованию специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;  - оборудованию в помещениях организации социального обслуживания видео и аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;  - обеспечению необходимой мебелью, мягким инвентарем, оборудованием, инвентарем;  - улучшению качества предоставления социальных услуг. | 100 | Повышение качества предоставляемых социальных услуг для маломобильных групп населения | Улучшение предоставляемых социальных услуг | 2019-2021гг. | Директор, заместитель директора |