

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Директор БУ ОО» Комплексный центр  
социального обслуживания населения  
Урицкого района»

\_\_\_\_\_  
Л.М. Лукьянчикова  
«29» декабря 2017 года

**План  
мероприятий по улучшению качества работы организации  
социального обслуживания в БУ ОО «Комплексный центр Урицкого района» на 2018 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 БУ ОО «КЦСОН Урицкого района» 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, оператор ЭВМ	Формирование доступной и открытой информационной среды	Открытость и доступность информации об организации: уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru
2.	Регулярное обновление информации о деятельности учреждения на информационных стендах, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе на официальном сайте учреждения в соответствии	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Заместитель директора оператор ЭВМ, заведующие структурными подразделениями	Повышение уровня информированности населения города о деятельности учреждения	Открытость и доступность 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

	с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»					- Рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации в общедоступных информационных ресурсах (по результатам мониторинга)
3.	Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность	Продолжить работу по предоставлению социальных услуг по индивидуальной потребности получателя услуг	По плану	Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями	Созданы условия для получения спектра услуг	1.Повышение качества социального обслуживания и предоставления социальных услуг. 2. Повышение рейтинга организации, как поставщика социальных услуг.
4.	Изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	Постоянно	Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями	Повышение уровня информированности населения города о деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об организации: доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)
5.	Информирование населения о предоставляемых учреждением 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 структурными подразделениями	Повышение уровня информированности населения города о деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об организации: доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)

6.	Обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	Постоянно	Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями	Повышение качества социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации: наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
7.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	1 раз в квартал	Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями	Повышение качества социального обслуживания	1. Повышение качества обслуживания и предоставления социальных услуг. 2. Рост получателей услуг, удовлетворенных качеством социального обслуживания (анкетирование получателей услуг).
8.	Повышение качества доброжелательности, вежливости, компетентности работников	Продолжить работу по развитию профессиональных компетентностей работников, развитию личностных качеств.	Постоянно	Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями	Соответствие качеств сотрудников коллектива Кодексу этики социального работника.	1. Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг (регулярный мониторинг удовлетворенности). 2. Повышение личностных компетенций сотрудников.
9.	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 структурными подразделениями, специалист по кадрам	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.

