

Утверждаю:

Директор МУ «Комплексный центр»

Троицкого муниципального района

С.В. Шкурова

16.10.2017 года



План
мероприятий по улучшению качества оказания услуг в
Муниципальном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Троицкого муниципального района Челябинской области

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<i>Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</i>						
1	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и о его деятельности на: - официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru), в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» - официальном сайте учреждения http://kcs021.eps74.ru	Предложение Общественного совета при Министерстве социальных отношений Челябинской области по проведению независимой оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания по итогам независимой оценки в 2017 году	постоянно	Заведующие отделениями и специалист, ответственный за ведение интернет - сайта	Обеспечение возможности владения пользователями интернет-сайта актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.	Отсутствие сведений (жалоб, замечаний) от пользователей интернет – сайта о наличии на сайте неактуальной информации; Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет-сайта.

2	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и о его деятельности на информационных стендах Учреждения, в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»		постоянно	Заведующие отделениями	Обеспечение возможности владения гражданами актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.	Отсутствие жалоб, замечаний от граждан о наличии на информационных стендах дезинформирующих сведений, препятствующих реализации законных прав в сфере социального обслуживания.
Время ожидания предоставления услуги						
1	Индивидуальное консультирование получателей социальных услуг и иных граждан	Результат независимой оценки качества оказания услуг организациями надомной формы социального обслуживания по критерию времени ожидания предоставления услуги <u>1,09</u>	постоянно	Заведующие отделениями	Обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода.	Отсутствие жалоб и замечаний граждан о фактах предоставления не полной или не актуальной консультации.
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1	Проведение общего собрания работников Учреждения с целью разъяснения о недопустимости нарушения работниками Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при личном контакте с гражданами и в форме общения по телефону.	Результат независимой оценки качества оказания услуг организациями надомной формы социального обслуживания по критерию доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации <u>0,73</u>	постоянно	Директор, заместитель директора, заведующие отделениями, специалисты	Соблюдение работниками Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения.	Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся доброжелательности, вежливости и внимательности работников Учреждения.
2	Соблюдение работниками Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного		постоянно	Директор, заместитель директора, заведующие отделениями	Соблюдение работниками Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного	Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся доброжелательности, вежливости, компетентности работников

	поведения.				поведения.	Учреждения.
3	Продолжение работ по повышению квалификации(профессиональной переподготовки) по профилю социальной работы для работников Учреждения	Результат независимой оценки качества оказания услуг организациями надомной формы социального обслуживания по критерию доли 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, от общего числа работников <u>0,27</u>	постоянно	Директор, заместитель директора, специалист по управлению персоналом	Соответствие работников современным квалификационным требованиям.	Качественное и квалифицированное предоставление Учреждением услуг гражданам.

Удовлетворенность качеством оказания услуг

1	Сбор информации посредством ежеквартального Мониторинга по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг (на основе анкетирования) с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг: -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	Результат независимой оценки качества оказания услуг организациями надомной формы социального обслуживания по критерию Доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных (с учетом показателей 2.1-2.13) <u>0,89</u>	постоянно	Заведующие отделениями	Повышение качества обслуживания и выявление причин неудовлетворенности получателей соц. услуг	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: - социально-психологических, социально-правовых, социально-трудовых услуг в форме социального обслуживания на дому; - порядком оплаты социальных услуг; - конфиденциальностью предоставления социальных услуг;
---	--	--	-----------	------------------------	---	--

						- периодичностью прихода социальных работников на дом; - оперативностью решения вопросов
2	Индивидуальное консультирование получателей социальных услуг и иных граждан по вопросам оплаты социальных услуг	Результат независимой оценки качества оказания услуг организациями надомной формы социального обслуживания по критерию Доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг <u>0.82</u>	постоянно	Заведующие отделениями	Повышение качества обслуживания	Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг
3	Составление графиков посещения получателей социальных услуг на дому с учетом пожеланий клиентов по времени их посещения	Результат независимой оценки качества оказания услуг организациями надомной формы социального обслуживания по критерию Доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом <u>0.73</u>	постоянно	Заведующие отделениями	Повышение качества обслуживания	Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом

Заместитель директора



Т.В. Зобнина