

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУСОССЗН «Комплексный центр
социального обслуживания населения» Ивнянского
района

Л.И. Яковлева
«27» декабря 2017 года



**План
мероприятий по улучшению качества работы организации
социального обслуживания на 2018 год**

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Проведение разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: - средствах массовой	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Зам. директора	Формирование доступной и открытой информационной среды	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.

	<p>информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационных стендах в помещениях учреждения; - информационных стендах помещений сторонних организаций; - официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru) 					
2.	<p>Регулярное обновление информации о деятельности учреждения на информационных стендах, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе на официальном сайте учреждения в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Зам. директора</p>	<p>Повышение уровня информированности населения района о деятельности учреждения</p>	<p>Открытость и доступность информации об организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте; - доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)
3.	<p>Изготовление и распространение печатной</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Директор Заведующие отделениями</p>	<p>Повышение уровня информированно</p>	<p>Открытость и доступность информации об организации:</p> <p>доля лиц, считающих</p>

	продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах	«Открытость и доступность информации об организации» -			сти населения города о деятельности учреждения	информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)
4.	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 отделениями	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.	Обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Директор Заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации: наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
6.	Обеспечение возможности направления обращений	Критерий оценки качества оказания услуг	Постоянно	Зам. директора	Повышение качества социального	Открытость и доступность информации об организации: наличие и доступность способов

	граждан в электронном виде через сайт организации	«Открытость и доступность информации об организации» -			обслуживания	обратной связи с получателями социальных услуг
7.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	Постоянно	Директор, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
8.	Качество выполнения функциональных должностных обязанностей работниками отделений, адресность и своевременность предоставления социальных услуг	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	по графику проверок	Директор, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Повышение качества предоставления социальных услуг