

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Общественного совета
при ГБУ СОН АО
«Коношский КЦСО»

Егоров Г.А. Егорова

«9» января 2018 года

Директор ГБУ СОН АО
«Коношский КЦСО»

Золотых Е.Е. Золотых

«29» января 2018 года



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества предоставления социальных услуг государственным бюджетным учреждением социального обслуживания населения Архангельской области «Коношский комплексный центр социального обслуживания»

| № п/п | Показатели качества предоставления социальных услуг | Мероприятие | Срок реализации | Ответственный исполнитель |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------|
| I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | | | | |
| 1 | Полнота и актуальность информации об учреждении, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах | Мониторинг информации размещаемой на стендах учреждения по адресам осуществления деятельности (актуализация информации) | ежеквартально | Директор Золотых Е.Е. Заместитель директора Крылова Е.Н. |
| 2 | | Приведение информации о деятельности учреждения размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», в соответствие порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», | ежеквартально | Директор Золотых Е.Е. Заместитель директора Крылова Е.Н. |

| | | | |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| | утвержденному ч. 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | | |
| 3 | Размещение информации о деятельности учреждения в средствах массовой информации | еженедельно | Заведующие отделениями: Мальцева Т.Ю. Титова Н.В. Семенова Е.Ю. |
| 4 | Размещение информации об учреждении в сети «Интернет» на сайте www/bus.gov.ru | По мере необходимости | Заместитель директора Крылова Е.Н. |
| 5 | Размещение информации об учреждении в сети «Интернет» на официальном сайте учреждения: коношскийкцсо.рф | По мере необходимости | Директор Золотых Е.Е. Заместитель директора Крылова Е.Н. |
| | Размещение информации об учреждении в сети «Интернет» в группе ВКонтакте | По мере необходимости | Директор Золотых Е.Е. Заместитель директора Крылова Е.Н. |
| 6 | Размещение информации о проведении независимой оценки качества социальных услуг на официальном сайте учреждения | В течении 10 дней с момента получения результатов проведения независимой оценки | Директор Золотых Е.Е. |
| 7 | Обеспечение возможности выражения мнения получателей социальных услуг о качестве оказания услуг на официальном сайте учреждения | постоянно | Директор Золотых Е.Е. |

| | | | | |
|----|--|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 | | Проведение информационной-разъяснительной работы среди населения | ежемесячно | Заместитель директора Крылова Е.Н |
| 9 | | Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг | ежеквартально | Заместитель директора Крылова Е.Н |
| 10 | | Ведение журнала учета обращений получателей социальных услуг | В течение года | Директор Золотых Е.Е. Заместитель директора Крылова Е.Н. Заведующие отделениями: Мальцева Т.Ю. Титова Н.В. Семенова Е.Ю. |

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, доступность их предоставления

| | | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1 | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» для маломобильных групп населения | оборудование территории, прилегающей к зданию учреждения с соблюдением требований доступности для маломобильных групп населения; | При наличии финансирования в летний период | Директор Золотых Е.Е. Заместитель директора Крылова Е.Н. |
| 2 | | оборудование входных зон (ремонт площадки у входа в здание) | | |
| | | Проведение косметического ремонта в помещениях учреждения | По мере необходимости | Директор Золотых Е.Е. Заместитель директора Крылова Е.Н. |
| 3 | | Укрепление материально-технической базы учреждения | ежегодно | Директор Золотых Е.Е. Заместитель директора Крылова Е.Н. |

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

| | | | | |
|---|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг | Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов). | В течение года | Директор Золотых Е.Е. Заместитель директора Крылова Е.Н. Заведующие отделениями: Мальцева Т.Ю. Титова Н.В. Семенова Е.Ю. |
|---|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

| | | | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг, компетентности работников | Сбор информации, посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников учреждения; | В течение года | Директор Золотых Е.Е. Заместитель директора Крылова Е.Н. Заведующие отделениями: Мальцева Т.Ю. Титова Н.В. Семенова Е.Ю. |
| 2 | | осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг | В течение года | Директор Золотых Е.Е. Заместитель директора Крылова Е.Н. |
| 3 | | Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности | В течение года | Специалист по кадрам Магомедова О.Н. |

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

| | | | | |
|---|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Обеспечение качественного оказания социальных услуг | Сбор информации, посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг | В течение года | Директор Золотых Е.Е. Заместитель директора Крылова Е.Н. Заведующие отделениями: Мальцева Т.Ю. Титова Н.В. Семенова Е.Ю. |
| 2 | | осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг (Обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений граждан) | В течение года | Директор Золотых Е.Е. Заместитель директора Крылова Е.Н. |