

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГКУ «Усть-Ишимский центр
социальной обслуживания населения»
Ю.С. Ширшова

« 05 » апреля 2017 год



План мероприятий по улучшению качества оказания социальных услуг по итогам проведения независимой оценки качества социальных услуг в 2017 году.

№ п/п		Срок реализации	Результат
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1	<p>Организация информационно-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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение информации о проведении НОК в регионе, нормативно - правовых актов, рейтинга, образцов анкет по результатам которых рассчитываются баллы; - размещение фотографий и разъяснений в разделе «информация» и «материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг» и активирование ссылок; - обрабатывание официального сайта организации. 	В течение квартала	Специалисты ОИГСС и ОТР
2	<p>Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование процедуры стандартного ответа по первичным запросам информации об услугах при обращениях по телефону потребителей социальных услуг; - внесение корректив в этикет ведения телефонных переговоров; - размещение на официальном сайте инструкции с алгоритмом действий потребителя социальных услуг при возникновении потребности в помощи; - размещение контактных телефонов конкретных специалистов, которые могут дать полную, актуальную информацию по всем вопросам об учреждении и оказываемых услугах; - упрощение стиля изложения предоставляемой информации потребителю социальных услуг. 	В течение квартала	И.о. зав ОИГСС и ОТР

3	<p>Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структурирование ответов на запросы граждан и предоставлять пояснения по конкретно заданным вопросам; - оформление обращений в соответствии с порядком обращений граждан с подписью директора. 	В течение квартала	Специалисты ОПГСС и ОТР
4	<p>Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на официальном сайте учреждения с подписью директора и в электронном формате отдельным документом; 	В течение квартала	И.о. зав ОПГСС и ОТР
5	<p>Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - введение работы по обеспечению доступности информации для получателей социальных услуг по средствам консультаций и применения информационных буклетов и листовок. 	В течение квартала	Ответственный за СКУ учреждения Худякова М.Л.

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

1	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - увеличение доступности прилегающей территории и входной группы для всех категорий граждан; - подача заявки на приобретение оборудования для санитарно-гигиенического помещения и аудио-видеоинформаторов в рамках государственной программы Волгоградской области "Формирование доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и маломобильных групп населения в Волгоградской области" на 2018-2020 годы" 	В течение квартала	Директор и зам директора
2	<p>Разрабатывание механизма межведомственного взаимодействия со службой занятости на территории района для обеспечения укомплектованности организации специалистами, предоставляющими социальные услуги до 100%</p>	В течение квартала	Специалист по персоналу

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

1	<p>Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги. Продолжать работу по сохранению доли получателей услуг, получающих социальные услуги в срок.</p>	В течение квартала	Специалисты учреждения оказывающие социальные услуги
---	---	--------------------	--

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

1	<p>Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг: -продолжение работы по повышению компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации социального обслуживания для сохранения доли получателей социальных услуг – 100%</p>	В течение квартала	Специалисты учреждения, оказывающие социальные услуги
2	<p>Рассмотрение возможности увеличения доли работников прошедших повышение квалификации до 100%</p>	В течение квартала	Специалист по персоналу

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг удовлетворенных качеством проводимых мероприятий имеющих групповой характер</p>	В течение квартала	Специалисты ОППП
---	---	--------------------	------------------