

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор КГБУСО «Комплексный центр
 социального обслуживания населения го-
 рода Бийска»



Л.Ф. Чернова
 (подпись) (расшифровка подписи)

«09» января 2019г.

ПЛАН
 мероприятий по улучшению качества работы
 КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бийска»
 на 2019 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Размещение информации об организации социального обслуживания на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» (в соответствии с приказом Минфина РФ от 21.07.2011 № 86н).	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	В течение года	Чернова Л.Ф. Копытина О.Н. Хлыновская М.М.	Открытость и прозрачность деятельности КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бийска»	Уровень рейтинга Центра на www.bus.gov.ru .
2.	Работа по соответствию информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3	«соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013	В течение года	Чернова Л.Ф. Харитоновна Ю.В. Кириянова О.П.	Повышение степени полноты и актуальности информации о деятельности Комплексного центра, порядке и условиях предоставления социальных услуг.	Соответствие информации о деятельности Комплексного центра на официальном сайте Учреждения в соответствии с перечнем информационных разделов, установленным ч. 3 статьи 13 Федерального закона

2.	статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».	г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»				от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
3.	Обеспечить наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.	«наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах»	В течение года	Чернова Л.Ф. Харитонов Ю.В. Кириянова О.П. Барышников Н.Ю. Шмидт И.В. Двуреченская М.А. Мокерова В.П. Языкова Н.О. Белоусова А.А.	Систематическое размещение и обновление информации на стендах Комплексного центра, УСЗН, ЦЗН, Учреждениях здравоохранения, а также выпуск и распространение информационных буклетов и флаеров.	Увеличение доли граждан, считающих информацию о Комплексном центре достаточной и доступной.
4.	Предусмотреть наличие книги жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг на стенде организации.	«наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания»	В течение года	Чернова Л.Ф. Харитонов Ю.В. Кириянова О.П. Барышников Н.Ю. Шмидт И.В. Двуреченская М.А. Мокерова В.П. Языкова Н.О. Белоусова А.А.	Повышение качества социального обслуживания с учетом предложений и замечаний граждан.	Наличие книги жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставляемых услуг на стенде организации
5.	Организовать работу по определению отдельной телефонной линии по обращению граждан (для получения информации о предоставлении услуг).	«доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков»	В течение года	Чернова Л.Ф.	Повышение уровня информированности населения о работе Комплексного центра, формах и видах, оказываемой помощи.	Наличие отдельной телефонной линии для обращения граждан. Увеличение доли результативных звонков для получателей от числа контрольных звонков.
6.	Контроль по вопросу обеспечения в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций	«наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения»	В течение года (при наличии финансирования)	Чернова Л.Ф. Гузов Е.С.	Повышение степени комфортности и доступности услуг для лиц с нарушениями функций слуха и зрения	Наличие специального оборудования для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

	слуха и зрения.					
7.	Контроль по вопросу обеспечения доступности для представителей маломобильных групп населения (в частности, оборудовать пандусы, дорожки, санитарно-гигиенические комнаты).	«доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг; наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения»	В течение года (при наличии финансирования)	Чернова Л.Ф. Гузов Е.С. Харитонов Ю.В.	Повышение степени комфортности и доступности получения услуг с учетом потребности инвалидов и других маломобильных граждан.	Наличие санитарно-гигиенического помещения, оборудованного для инвалидов Повышение доли получателей социальных услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных граждан), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.
8.	Проведение мероприятий по повышению профессиональной компетентности персонала учреждения.	«доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных»	В течение года	Чернова Л.Ф.	Повышение качества предоставляемых услуг. Предоставление социальных услуг в полном объеме и в соответствии со стандартами социального обслуживания.	Увеличение доли получателей социальных услуг, отмечающих высокий уровень профессионализма и вежливость работников Комплексного центра.
9.	Проведение мероприятий по повышению профессиональной квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой деятельности учреждения.	«доля 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»	В течение года	Чернова Л.Ф. Харитонов Ю.В. Парусимов Т.Л. Кириянова О.П.	Повышение качества предоставляемых социальных услуг.	Увеличение числа работников Комплексного центра, повысивших квалификацию по профилю деятельности Учреждения.
10.	Привлечение студентов-волонтеров с технологией «Доктор клоун».*	«доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных»	-	-	-	-
11.	Проведение внутренних проверок по контролю качества социальных услуг.	«доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных»	В течение года	Чернова Л.Ф. Харитонов Ю.В. Парусимов Т.Л.	Проведение опроса, исследования, анкетирования степени удовлетворенности клиентов качеством полученных услуг. Удовлетворенность граждан качеством социальных ус-	Повышение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате полученных социальных услуг.

					луг, предоставляемых Комплексным центром.	
12.	Активизация взаимодействия с общественными организациями и объединениями на территории муниципалитета	Предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	В течение года	Чернова Л.Ф.	Расширение спектра и качества предоставляемых услуг. Укрепление материально-технической базы	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в Комплексном центре. Увеличение числа получателей социальных услуг. Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг.
13.	Организация работы выездной мобильной бригады учреждения для оказания социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах.	«доля получателей социальных услуг, проживающих в удаленных и труднодоступных территориях, получивших социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг»	В течение года	Чернова Л.Ф. Харитонов Ю.В.	Повышение качества социального обслуживания, а также уровня доступности предоставляемых социальных услуг и социальной помощи.	Повышение доли получателей социальных услуг, проживающих в удаленных и труднодоступных территориях, получивших услуги профильных специалистов (логопеда, психолога, арт-терапевта, юриста).
14.	Предоставление социально-педагогических услуг дистанционно посредством интернет ресурса и проприетарного программного обеспечения «Skype».	«доля получателей социальных услуг, проживающих в удаленных и труднодоступных территориях, получивших социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг»	В течение года	Чернова Л.Ф. Харитонов Ю.В.	Повышение уровня доступности предоставляемых социальных услуг, расширение географической зоны социального обслуживания.	Повышение доли получателей социальных услуг, проживающих в удаленных и труднодоступных территориях, получивших социально-педагогические услуги.
15.	Организация работы выездной мобильной бригады учреждения для оказания социальных и иных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам	«доля граждан, получивших социальные и иные услуги от общего числа получателей социальных услуг учреждения, выявленных в рамках выездной мобильной бригады»	В течение года	Чернова Л.Ф. Харитонов Ю.В. Барышников Н.Ю. Шмидт И.В. Двуреченская М.А. Мокерова В.П. Языкова Н.О. Белюсова А.А.	Своевременное выявление граждан (женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет и инвалидов), нуждающихся в оказании социальных услуг и иной помощи.	Повышение доли граждан, получивших социальные и иные услуги от общего числа получателей социальных услуг учреждения, выявленных в рамках выездной мобильной бригады