

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГБУ «ОЦСОГПВИИ»
_____ Е.Н.Мыслякова
«29» декабря 2018 года

**План
мероприятий по улучшению качества работы Государственное бюджетное учреждение «Областной центр
социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» на 2019 год**

N п/ п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответствен ный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru)	Критерии оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	Постоянно	Главный бухгалтер, Заместитель директора, программист, специалист по закупкам	Формирование доступной и открытой информационно й среды	Открытость и доступность информации об организации: уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru
2.	Регулярное обновление	Критерии	Постоянно	Заместитель	Повышение	Открытость и доступность

	<p>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>оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»</p>		<p>директора программист, заведующие отделениями</p>	<p>уровня информированности населения города о деятельности учреждения</p>	<p>информации об организации: - полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте; -показатель рейтинга организации на официальном сайте; - рост посещаемости сайта организации⁴ - рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации в общедоступных информационных ресурсах <i>(по результатам мониторинга)</i></p>
3.	<p>Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг,</p>	<p>Продолжить работу по предоставлению социальных услуг по индивидуальной потребности получателя</p>	<p>По плану</p>	<p>Заместитель директора, заведующие отделениями</p>	<p>Созданы условия для получения спектра услуг</p>	<p>1.Повышение качества социального обслуживания и предоставления социальных услуг. 2. Повышение рейтинга организации, как поставщика социальных услуг.</p>

	повысить их качество и эффективность	услуг				
4.	Изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах	Критерии оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	Постоянно	Заместитель директора, заведующие отделениями, методисты	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.	Информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных СМИ, а также путем привлечения волонтерских объединений	Критерии оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	1 раз в квартал	Заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения 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, %)
6.	Обеспечение индивидуального	Критерии оценки качества	Постоянно	Заместитель директора.	Повышение качества	Открытость и доступность информации об организации:

	<p>клиент ориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения</p>	<p>оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»</p>		<p>заведующие отделениями</p>	<p>социального обслуживания</p>	<p>наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг</p>
7.	<p>Обеспечение возможности направления обращений граждан в электронном виде через сайт организации</p>	<p>Критерии оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель директора, программист</p>	<p>Повышение качества социального обслуживания</p>	<p>1.Повышение доли результативности обращений. 2.Увеличение количества получателей, использующих дистанционные способы взаимодействия. 3.Открытость и доступность информации об организации: наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг</p>

8.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	Постоянно	Заместитель директора, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	1. Повышение качества обслуживания и предоставления социальных услуг. 2. Рост получателей услуг, удовлетворенных качеством социального обслуживания (анкетирование получателей услуг).
9.	Повышение качества доброжелательности, вежливости, компетентности работников	Продолжить работу по развитию профессиональных компетентностей работников, развитию личностных качеств.	Постоянно	Заместитель директора, заведующие отделениями	Соответствие качеств сотрудников коллектива Кодексу этики социального работника.	1. Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг (регулярный мониторинг удовлетворенности). 2. Повышение личностных компетенций сотрудников.
10.	Формирование доступной среды в учреждении	Создание безопасных условий для получения социальных услуг	При наличии финансирования	Заместитель директора, заведующий хозяйством	создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов	Комфортность условий и доступность получения услуг

11.	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	Улучшение результата независимой оценки качества	ежеквартально	Заместитель директора, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Соблюдение сроков ожидания приема к специалистам учреждения
12.	Участие во Всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	Участие во Всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	В течение года	Заместитель директора, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение дополнительных финансовых ассигнований
13.	Повышение квалификации работников учреждения: -«Школа социального работника» - участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации,	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	В соответствии с графиком	Заместитель директора, заведующие отделениями, специалист по кадрам	Повышение качества социального обслуживания	1. Развитие творческого потенциала коллектива (мониторинг самооценки). 2. Повышение рейтинга деятельности Учреждения 3. Повышение качества услуг за счет внедрения новых технологий и методик работы.

	стажерских площадках; - проведение методических семинаров для сотрудников учреждения					
14.	Выполнение указов Президента РФ в части повышения заработной платы социальным и медицинским работникам)	Выполнение указов Президента РФ в части повышения заработной платы социальным и медицинским работникам)	В течение года	Директор	Соблюдение установленных Учреждению показателей соотношения средней заработной платы соответствующей категории работников Учреждения и доведения их в установленные сроки до среднемесячной заработной платы по Нижегородской области	Снижение коэффициента текучести кадров

