

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг
государственным бюджетным учреждением
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа
«Семеновский»
на 2020 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1	Обеспечение полноты и актуальности информации об учреждении, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах: - интернет-сайте www.bus.gov.ru ; - официальном сайте учреждения sem.cso52.ru ; - информационных стендах в помещениях учреждения; - наличие альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению	В течение года	Заместители директора, программист
2	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения; - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты	В течение года	Заместители директора, программист
3	Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждении: - сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения.	В течение года	Заместители директора
4	Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: - размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в помещениях учреждения, официальном сайте учреждения; - наличие книги обращений граждан	В течение года	Заместители директора, программист
5	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации: - сбор информации посредством анкетирования получателей услуг; - проведение социального опроса об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения; - изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru	В течение года	Заместители директора, Общественный совет
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			
1	Обеспечение доступности условий для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг: - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения;	В течение года	Заместители директора

	- оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении; - оборудование здания и прилегающей территории с учётом требований доступности для маломобильных получателей услуг		
2	Сбор информации посредством анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления доступности условий оказания услуг	В течение года	Общественный совет
3	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения специалистами, осуществляющими предоставление услуг	В течение года	Директор, специалист отдела кадров
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги			
1	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	В течение года	Заместители директора
2	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	В течение года	Заместители директора
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения			
1	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг: - профессиональное самообразованием сотрудников; - контроль соблюдения сотрудниками Кодекса этики и служебного поведения	В течение года	Заместители директора, заведующие отделениями
2	Сбор информации посредством анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетенции работников учреждения	В течение года	Общественный совет
3	Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности сотрудников учреждения. Участие в обучающих семинарах.	В течение года	Заместители директора, заведующие отделениями
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг			
1	Сбор информации посредством анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления уровня удовлетворённости получателей социальных услуг качеством оказания услуг и готовностью рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	В течение года	Общественный совет
2	Расширение спектра оказываемых социальных услуг, применение инновационных технологий (организация клубной и образовательной деятельности в учреждении, проведение мероприятий в отделении дневного пребывания, проведение занятий в «Школе безопасности граждан пожилого возраста и инвалидов», проведение занятий в «Школе ухода»)	В течение года	Заместители директора, ответственные лица