



ПЛАН
мероприятий по улучшению качества работы
организации социального обслуживания на 2023 год

государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Удомельского городского округа

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результата независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о ГБУ «КЦСОН» Удомельского городского округа на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru)	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	Постоянно	Директор, главный бухгалтер	Формирование доступной и открытой информационной среды	Открытость и доступность информации об организации: уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru
2	Регулярное обновление информации о деятельности учреждения на информационных стендах, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения в соответствии с требованиями ст.13	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	Постоянно	Директор, заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об организации: - полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте;

	Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»					<p>- показатель рейтинга организации на официальном сайте;</p> <p>- рост посещаемости сайта организации;</p> <p>- рост количества получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации в общедоступных информационных ресурсах.</p>
3	Внедрение в практику работы учреждений инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность	Продолжение работы по предоставлению социальных услуг по индивидуальной потребности получателя	Постоянно	Директор, заведующие отделениями	Созданы условия для получения спектра услуг	<p>Повышение качества социального обслуживания и предоставления социальных услуг.</p> <p>Повышение рейтинга организации как поставщика социальных услуг.</p>
4	Изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	Постоянно	Директор, заведующие отделениями, специалисты по социальной работе	Повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения	<p>Открытость и доступность информации об организации:</p> <p>- доля лиц, считающих информирование о работе организации социальное обслуживание и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %).</p>
5	Информирование населения о предоставляемых учреждениях социальных услугах через печатные средства массовой информации	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	В течение года	Директор	Повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения	<p>Открытость и доступность информации об организации:</p> <p>- доля лиц, считающих информирование о работе организации социальное обслуживание и порядке предоставления социальных</p>

6	Обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	Постоянно	Директор, заведующие отделениями, специалисты по социальной работе	Повышение качества социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации: - наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг.	услуг достаточным (от числа опрошенных, %).
7	Обеспечение возможности направления обращений граждан в электронном виде через официальный сайт учреждения	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	Постоянно	Директор	Повышение качества социального обслуживания	Повышение доли результативности обращений. Увеличение количества получателей, использующих дистанционные способы взаимодействия. Открытость и доступность информации об организации: - наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг.	
8	Проведение внутреннего контроля качества оказания социальных услуг	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	Постоянно	Директор, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Повышение качества обслуживания и предоставления социальных услуг. Рост количества получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством социального обслуживания (анкетирование получателей социальных услуг).	
9	Повышение добросовестности, вежливости, компетентности сотрудников	Продолжение работы по развитию профессиональных	Постоянно	Директор, заведующие отделениями,	Соответствие качеств сотрудников	Повышение уровня удовлетворенности получателей социальных	

			компетентностей работников, развитию личностных качеств		специалисты по социальной работе	учреждения Кодексу этики и служебного поведения	услуг (регулярный мониторинг удовлетворенности). Повышение личностных компетенций сотрудников.
10	Формирование доступной среды в учреждении	Создание безопасных и комфортных условий для получения социальных услуг	В течение года	Директор	Повышение степени комфортности и доступности услуг для маломобильных групп населения	Комфортность условий и доступность получения услуг.	
11	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	Улучшение результатов независимой оценки качества	Ежеквартальн о	Директор, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Соблюдение сроков ожидания приема к специалистам учреждения.	
12	Активизация участия учреждения во всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях	Участие учреждения во всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях	В течение года	Директор, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Повышение имиджа учреждения, информационной открытости, привлечение дополнительных финансовых средств	
13	Повышение квалификации сотрудников учреждения: - участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации; - проведение методических совещаний для сотрудников учреждения	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	В течение года	Директор, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Развитие творческого потенциала коллектива учреждения. Повышение рейтинга деятельности учреждения. Повышение качества услуг за счет внедрения новых технологий и методик работы.	