



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО КК  
«Кавказский КЦСОН»

С.А. Сивицкий

2021 г.

**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг  
ГБУ СО КК «Кавказский комплексный центр социального обслуживания населения»  
на 2022 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Организация работы по своевременному оформлению и предоставлению содержащейся информации и её актуализация: - на официальном сайте учреждения; - на стендах в учреждении, УСЗН, по поселениям; - на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ; - в информационно-просветительских материалах; - в средствах массовой	по мере необходимости	специалист по социальной работе организационно-методического отделения	информационная открытость учреждения	наличие актуальной и своевременной информации на стендах и сайтах учреждения, в СМИ и других открытых источниках

	информации.				
2	Продолжение работы по обеспечению доступности учреждения и оказываемых им услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения	по мере поступления денежных средств	директор заместитель директора	повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения,	
3	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и деятельности учреждения. Информационно-разъяснительная работа по независимой оценке качества оказания услуг (распространение листовок, буклетов, работа в СМИ)	ежеквартальн о	заместитель директора  специалист по социальной работе организационно-методического отделения	повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение волонтеров	рост числа получателей социальных услуг, наличие публикаций в СМИ
4	Организация внутреннего контроля деятельности структурных подразделений	ежемесячно (1 раз в год каждое подразделение	директор учреждения заместитель директора	повышение качества оказания социальных услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам внутреннего контроля	приоритет запросов получателей социальных услуг, соблюдение положений нормативных документов, личная ответственность руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг

5	Проведение анализа удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социального обслуживания в учреждении	ежеквартально	специалисты по социальной работе отделений социального обслуживания на дому	повышение качества оказания социальных услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении услуг	доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения; доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг; доля получателей социальных услуг, готовых рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым; удовлетворенность качеством проводимых мероприятий
6	Проведение организационных мероприятий по закреплению	постоянно	директор учреждения	обеспечение постоянного	сформированная база сотрудников по уровню

	кадрового потенциала (Проведение ежегодного конкурса на звание «Лучший работник ГБУ СО КК «Кавказский КЦСОН»)			кадрового контроля	образования, наличие плана повышения квалификации
7	Обеспечение прохождения сотрудниками учреждения курсов повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы	постоянно	отдел кадров  заместитель директора	соответствие квалификации/профессиональной переподготовки работников профстандартам	наличие плана повышения квалификации, наличие документов, подтверждающих повышение квалификации
8	Организация методической помощи молодым специалистам (наставничество, буклеты, методические рекомендации)	по факту	отдел кадров  заместитель директора  методист	краткосрочный период адаптации молодого специалиста к содержанию, условиям, учреждению и режиму труда, к коллективу	повышение профессионального уровня подготовки кадров; улучшение взаимоотношений между сотрудниками, методы материального стимулирования
9	Организация методической работы в учреждении с целью изучения и обобщения передового опыта работы.	постоянно	специалист по социальной работе организационно-методического отделения	распространение передового опыта в учреждении	доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных

					услуг
10	Проведение для специалистов технических учеб, посвященных этике и вежливости при общении с получателями социальных услуг, в т.ч. по телефону; профессиональному выгоранию	ежеквартальн о	специалист по социальной работе организационно-методического отделения	обеспечение информационной открытости учреждения	информационная открытость учреждения
11	Организация взаимодействия с получателями социальных услуг посредством электронной почты в строгом соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	по факту	специалист по социальной работе организационно-методического отделения	обеспечение информационной открытости учреждения	информационная открытость учреждения
12	Активизация работы учреждения по участию во Всероссийских и краевых социально значимых мероприятиях	в течение года	директор учреждения  заместители директора  специалист по социальной	участие во Всероссийских социально значимых мероприятиях / наличие призовых мест в краевых и других	повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, стимулирование творческой деятельности работников учреждения и получателей социальных

			работе организационно-методического отделения	крупных мероприятиях социально значимых	услуг
13	Размещение на стендах, в средствах массовой информации, в сети «Интернет» информации о порядке и случаях бесплатной юридической помощи	в течение года	специалист по социальной работе организационно-методического отделения	обеспечение права граждан на получение квалифицированной юридической помощи	наличие актуальной и своевременной информации на стендах и сайтах учреждения, в СМИ и других открытых источниках
14	Организация работы по специальной оценке условий труд в учреждении	в течение года	директор учреждение	улучшение условий труда работников учреждения	наличие документов, подтверждающих проведение специальной оценки условий труда

Заместитель директора



А.Ю. Криворучко