



Утверждаю  
Директор МБУ КЦСОН  
г. Лесосибирска  
М.Л.Тихонова  
«20» декабря 2018 г.

**ПЛАН**  
мероприятий по повышению качества и эффективности  
предоставления государственных социальных услуг в МБУ КЦСОН г. Лесосибирска  
(на 2019 г.)

№ п/ п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Результат	Ответственные
<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>				
1	Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: -информационных стендах в помещениях учреждения; -информационных стендах помещений сторонних организаций; -создание и распространение раздаточных информационных материалов для получателей социальных услуг; -актуализация информации об учреждении: освещение в СМИ (ЛГТРК, Енисей регион, групп в социальных сетях «ВКонтакте», Instagram, Facebook в общественно-политической газете «Заря Енисея», журнал «Работник социальной службы», Социальное	В течение года	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении.	Специалисты организационно-методического отделения МБУ КЦСОН г.Лесосибирска, ведущий инженер-программист МБУ КЦСОН г. Лесосибирска

	<p>развитие: Регион 24), на официальном интернет-сайте (lsibsz.ucoz.ru) учреждения, наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг с целью увеличения открытости и доступности информации об учреждении.</p> <p>Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг.</p>			
2	<p>Обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения; обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе МБУ КЦСОН г.Лесосибирска.</p>	<p>Инженер-программист МБУ КЦСОН г. Лесосибирска, специалисты организационно- методического отделения МБУ КЦСОН г. Лесосибирска.</p>
3	<p>Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</p> <p>-размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в помещениях учреждения, на сайте учреждения;</p> <p>-наличие журнала жалоб и предложений.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе МБУ КЦСОН г. Лесосибирска.</p>	<p>Инженер-программист МБУ КЦСОН г. Лесосибирска, заведующие структурных подразделений МБУ КЦСОН г. Лесосибирска.</p>
4	<p>Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, в телефонном режиме, на официальном сайте учреждения, с помощью буклетов, информационных листовок) о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных:</p> <p>-сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкет;</p> <p>-проведение социального опроса об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг;</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение качества обслуживания, выявления причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых).</p> <p>Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.</p>	<p>Заведующие структурных подразделений МБУ КЦСОН г. Лесосибирска, специалисты организационно-методического отделения МБУ КЦСОН г.Лесосибирска</p>

	-изучение рейтинга учреждения.			
5	Расширение взаимодействия с общественными организациями, добровольческими и волонтерскими движениями в г. Лесосибирске.	В течение года	Повышение эффективности и качества работы учреждения.	Заведующие структурных подразделений МБУ КЦСОН г. Лесосибирска, специалисты организационно-методического отделения МБУ КЦСОН г. Лесосибирска.
<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>				
1	Мероприятия, направленные на повышения уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы: -благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения; -оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении.	В течение года	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья.	Директор МБУ КЦСОН г. Лесосибирска
2	Проведение работы по привлечению благотворительных средств.	В течение года	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг, признанных нуждающимися в оказании материальной помощи.	Директор МБУ КЦСОН г. Лесосибирска, заместитель директора МБУ КЦСОН г. Лесосибирска, заведующие структурных подразделений МБУ КЦСОН г. Лесосибирска
<b>Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>				
1	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги.	В течение года	Соблюдение сроков (среднее время) ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг.	Заведующие отделений МБУ КЦСОН г. Лесосибирска.

**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников  
МБУ КЦСОН г. Лесосибирска**

1	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.	Заведующие структурных подразделений МБУ КЦСОН г.Лесосибирска.
2	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности сотрудников; осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг.	В течение года	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных.	Специалисты организационно-методического отделения МБУ КЦСОН г.Лесосибирска.
3	Повышение квалификации сотрудников МБУ КЦСОН г. Лесосибирска	В течение года	Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.	Директор МБУ КЦСОН г. Лесосибирска
4	Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг: -изучение методической литературы, опыта работы других учреждений; -проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг.	В течение года	Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.)	Заведующие отделений МБУ КЦСОН г. Лесосибирска, специалисты организационно - методического отделения МБУ КЦСОН г. Лесосибирска.
5	Применение инновационных форм работы, технологий, методик: -работа класса компьютерной грамотности; -организация мероприятий по участию детей с ограниченными возможностями здоровья в адаптивном спорте; <b>Проекты:</b>	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, повышение качества.	Заведующие отделений МБУ КЦСОН г.Лесосибирска, специалисты организационно - методического отделения МБУ КЦСОН г. Лесосибирска.

<p>-«Школа для родителей» (для детей с ОВЗ);  -«ВкусНотка» (для детей с ОВЗ);  -«Школа активного долголетия» (пожилые люди, люди с ограниченными возможностями здоровья);  -«Параллели поколений» (пожилые люди, люди с ограниченными возможностями здоровья);  -«Терапия занятостью» (пожилые люди, люди с ограниченными возможностями здоровья);  -«Школа безопасности для граждан пожилого возраста и инвалидов» (пожилые люди, люди с ограниченными возможностями здоровья);  -«Богатство края» (пожилые люди, люди с ограниченными возможностями здоровья);  -участие детей с ограниченными возможностями здоровья во всероссийских дистанционных конкурсах и городских выставках;</p>			
<p>-проведение опроса граждан по наиболее актуальным вопросам предоставления социального обслуживания (анкетирование, в т.ч. в электронном варианте (на сайте учреждения);  -участие специалистов учреждения в краевых конкурсах;  - развитие материально-технической базы МБУ КЦСОН с целью создания комфортных условий получения социальных услуг;  - проведение обучающих семинаров с сотрудниками, с целью повышения профессиональной компетенции работников;  - проведение внутреннего контроля по деятельности отделений;  -организация работы методического объединения социальных работников и медицинских сестер МБУ КЦСОН г. Лесосибирска.</p>			
<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>			

1	Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведение культурно-массовых мероприятий для граждан пожилого возраста и инвалидов, детей с ОВЗ и их родителей.	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой и индивидуальный характер.	Заведующие структурных подразделений МБУ КЦСОН г. Лесосибирска
---	---	----------------	--	--