Утверждаю:

и.о. директора ГКУ «СРЦН № 2

города Асбеста»

\_\_\_\_\_\_\_С.А.Ботанина

24.10.2017

План

мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области

ГКУ «СРЦН № 2 города Асбеста»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
| 1. Открытость и доступность информации об организации | | | | | | |
| 1 | Внесение изменений в структуру и содержание сайта учреждения | недостаточность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах | до 01.12.2017 | заместитель директора по АХЧ | Доступность информации о деятельности учреждения | Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения. Количество посещений сайта. |
| 2 | Обновление информационных стендов учреждения. Информационное освещение деятельности учреждения в СМИ. Распространение буклетов, памяток, информационных листов. | недостаточность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах | в течение года | Социальный педагог | Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация. | Повышение информированности населения об оказываемых услугах учреждением. Повышение удовлетворенности граждан качеством полнотой и доступностью информации о работе учреждения. |
| 3 | Создание на сайте учреждения версии для инвалидов по зрению | отсутствие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению | до 25.10.2017 | Заместитель директора по АХЧ | Повышение доступности информации о деятельности учреждения для слабовидящих людей. | Наличие специальных возможностей просмотра сайта учреждения. |
| 4 | Размещение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте учреждения. | отсутствие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг | до 01.12.2017 | Заместитель директора по АХЧ | Повышение качества социального обслуживания с учетом предложений и пожеланий граждан. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказываемых социальных услуг. |
| 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. | | | | | | |
| 5 | Разумное приспособление здания, кабинетов для инвалидов и маломобильных граждан, формирование доступной среды в рамках программы СО «Доступная среда» | недостаточная доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам для инвалидов и маломобильных групп получателей социальных услуг | по мере поступления финансирования | Заместитель директора по АХЧ | Повышение комфортности и доступности получения услуг для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг | Доступность получения услуг инвалидами (в том числе детьми-инвалидами) и другими маломобильными группами получателей социальных услуг учреждения. |
| 6 | Укомплектование штата учреждения необходимыми специалистами для оказания социальных услуг | недостаточная укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | по мере необходимости | Ответственный за работу с кадрами | Повышение качества и доступности оказываемых социальных услуг | Доступность и качество оказываемых социальных услуг. |
| 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | | | | | | |
| 7 | Обучение на курсах повышения квалификации, профессиональной переподготовки по профилю социальной работы. | Малая доля работников(кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по прфилю социальной работы от общего числа работников | в течение года | директор, заместители директора. | Повышение профессионального уровня сотрудников, удовлетворенность получателей социальных услуг. | Увеличение доли специалистов, прошедших повышение квалификации. |
| 4. Удовлетворенность качеством оказания услуг. | | | | | | |
| 8 | Сбор информации посредством анкетирования получателей услуг с целью выявления удовлетворенности качеством предоставляемых услуг. Обработка и анализ полученной информации. | Наличие зарегистрированных в организации жалоб получателей социальных услуг | в течение года | воспитатели, социальные педагоги | Уменьшение (исключение) зарегистрированных жалоб получателей социальных услуг | Удовлетворенность получателей социальных услуг. |