

2019

План

мероприятий по повышению качества социальных услуг
и эффективности их оказания.

Смоленское областное государственное бюджетное учреждение
«Вяземский комплексный центр
социального обслуживания населения»
СОГБУ «Вяземский КЦСОН»

г. Вязьма



№	Наименование мероприятия	Основание реализации	Срок реализации и исполнения	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
---	--------------------------	----------------------	------------------------------	---------------	-----------	--

1. В сфере повышения открытости и доступности информации о СОГБУ «Вяземский КЦСОН»

1	Работа с информацией об учреждении, редактирование и своевременная актуализация размещенной на официальном сайте учреждения информации (внутренние и нормативные документы, планы, отчеты, сведения о проведенных мероприятиях т.д.) Сайт учреждения: csouvasma@yandex.ru Работа с информационными стендами учреждения.	Улучшение результатов независимой оценки качества.	В течение года	Директор, заместитель директора, главный бухгалтер, специалист по соц. работе	Повышение степени полноты и актуальности информации о деятельности СОГБУ «Вяземский КЦСОН», о порядке и условиях предоставления социальных услуг, о текущей работе учреждения.	Открытость и доступность, повышение качества и содержательности информации об учреждении.
2	Своевременное размещение информации об учреждении и услугах: - в СМИ	Повышение информированности населения о центре и предоставляемых им услугах,	В течение года	Директор, заместитель директора	Повышение степени полноты и актуальности информации о деятельности СОГБУ «Вяземский КЦСОН»,	Открытость и доступность социальных услуг.

	-печатные издания; официальный сайт учреждения; изготовление и распространение информационных буклетов.				повышение информированности Населения.	
3	Организация выездов мобильной бригады, мониторинги отдаленных населенных пунктов.	Выявление граждан, нуждающихся в предоставлении социальных услуг, проживающих в отдаленных населенных пунктах, информирование граждан об оказываемых центром услугах, разъяснение порядка получения социальных услуг. Оказание социальных услуг и консультативной помощи.	В течение года В соответствии и с утвержденн ыми графиками	Директор, заместитель директора	Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении, улучшение качества жизни.	Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг доступным и достаточным.
4	Организация системы внутреннего контроля и ее реализация.	Создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных интересов и потребностей граждан.	В течение года	Директор, заместитель директора	Своевременность предоставления услуг, их соответствие требованиям.	Достижение и поддержание высокого уровня качества услуг.
5	Обеспечение	Повышение	В течение	Директор,	Повышение качества	Размещение полной

	возможности направления обращений, заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставляемых социальных услуг.	удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе СОГБУ «Вяземский КЦСОН»	года	заместитель директора	социального обслуживания граждан с учетом их предложений и замечаний	информации о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте учреждения
6	Обеспечить доступность звонков в учреждение по телефонам, указанным на официальном сайте для обращений граждан посредством телефонных звонков для получения полной информации об учреждении и оказываемых услугах	Улучшение результатов независимой оценки качества	Постоянно по мере возникновения вопросов	Директор, заместитель директора	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на сайте учреждения) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	Повышение комфортности и доступности информации об учреждении.

II. В сфере повышения комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их для маломобильных получателей услуг

6	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие	Создание комфортных условий получения социальных услуг.	Период реализации государственной программы «Доступная	Директор	Повышение степени комфортности и доступности получения социальных услуг, в том числе гражданами с ограниченными	Исправное функционирование внедренных в СОГБУ «Вяземский КЦСОН» специальных устройств и
---	---	---	--	----------	---	---

материально-технической базы		среда»		возможностями здоровья.	приспособлений для лиц с нарушениями функций слуха, зрения и опорно-двигательного аппарата.
7 Благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения, благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения.	Создание комфортных условий получения социальных услуг.	В течении года	Директор Зам. директора Зав. стационарным отделением	Повышения качества и комфортности пребывания получателей социальных услуг.	Обустройство и озеленение прилегающей территории, размещение комфортных зон отдыха, контроль за санитарным состоянием помещений

III. В сфере повышения добродетельности и компетентности персонала СОГБУ «Вяземский КЦСОН»

8	Обеспечение добродетельного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	Улучшение результатов независимой оценки качества.	В течение года	Зав. отделением	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают добродетельность, вежливость и внимательность работников учреждения, отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.	Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий социальные услуги, высококомпетентным и
	Повышение квалификации сотрудников	Эффективность работы и развитие организации	В течение года	Директор, специалист по кадрам	Повышение доли работников, прошедших повышение	Повышение компетентности сотрудников

учреждения				квалификации.	учреждения через систему повышения квалификации и обучения.
------------	--	--	--	---------------	---

**IV. В сфере повышения степени удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг,
предоставляемых СОГБУ «Вяземский КНСОН»**

9	Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, культурных, досуговых, мини-клубы).	Объединение по интересам получателей социальных услуг для улучшения их психологического, эмоционального и физического самочувствия.	В течение года	Зав. стационарным отделением, зав. отделением соц. помощи на дому, специалист	Эффективное функционирование существующих инновационных технологий, школ и мини-клубов, сотрудничество с добровольческими движениями, внедрение новой инновационной технологии «Скандинавская ходьба».	Повышение удовлетворенности и положительный отзыв об учреждении. Повышение качества и эффективности проведения социальной реабилитации и адаптации получателей социальных услуг
10	Проведение анкетирования, опросов, среди получателей социальных услуг	Улучшение результатов независимой оценки качества	Два раза в год	Зав. стационарным отделением, зав. отделением соц. помощи на дому, зав. срочной помощи	Положительное изменение качества предоставляемых услуг с учетом мнения и рекомендаций получателей социальных услуг.	Повышение удовлетворенности, повышение рейтинга учреждения