




УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ СО КК
«Абинский КЦСОН»


09 «января» 20 23 года

М.Н. Люлюмова

ПЛАН

мероприятий по улучшению качества работы государственного бюджетного учреждения социального обслуживания
Краснодарского края «Абинский комплексный центр социального обслуживания населения»
на 2023 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации	Срок реализации	Ответственные	Результат	Показатели
1.	Наличие помещений, зданий для оказания услуг, соответствие площадей. Соответствие санитарно-гигиеническим нормам, требованиям пожарной безопасности. Наличие собственной территории. Комплекс мер, обеспечивающих безопасность учреждения.	-	постоянно	Заместитель директора, курирующий общие вопросы, юрист-консульт	Формирование высокого правового уровня учреждения	Наличие правоустанавливающих, правоудостоверяющих и иных документов
2.	Обеспечение доступности учреждения социального обслуживания и оказываемых им услуг для инва-	-	В течение года	Заместитель директора, курирующий общие вопро-	Обеспечение доступности учреждения социального об-	Доступность учреждения социального обслуживания и оказываемых им услуг

	лидов и других маломобильных групп населения, в том числе по оборудованию санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности маломобильных получателей услуг.			сы	служивания и оказываемых им услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения	для инвалидов и других маломобильных групп населения
3.	Размещение информации об учреждении и правилах предоставления им услуг, в том числе на платной основе, о поставщиках социальных услуг, о правах и обязанностях граждан, получающих социальные услуги, о составе попечительского совета, о действующем социальном законодательстве, о порядке подачи жалобы и др. и её обновление на стендах в учреждении, на официальном сайте учреждения, сайте поставщиков социальных услуг Краснодарского края и сайте www.bus.ru .	-	постоянно	Заместитель директора, курирующий вопросы социального обслуживания на дому, организационно – методическое отделение, юрисконсульт	Обеспечение информации об учреждении и предоставлении социальных услуг	Наличие актуальной и своевременной информации, на сайте министерства труда и социального развития Краснодарского края, на стендах и на сайте учреждения, в СМИ и радио МО Абинский район
4.	Разработка информацион-		постоянно	Заместитель	Наличие акту-	Информационная от-

	но-просветительского материала по формам и видам социальных услуг; его актуализация в информационно-просветительских материалах			директора, курирующий вопросы социального обслуживания на дому, организационно – методическое отделение	альной, понятной и полной информации о формах и видах социальных услуг	крытость учреждения
5.	Анализ мнений получателей социальных услуг о качестве услуг, предоставляемых учреждением		ежеквартально	Заместитель директора, курирующий вопросы социального обслуживания на дому, организационно – методическое отделение	Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин недовольности получателей социальных услуг при получении социальных услуг	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения; доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг; доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым; удовлетворенность качеством

						проводимых мероприятий, имеющих групповой характер
6.	Проведение анализа жалоб удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении. Организация взаимодействия с получателями социальных услуг посредством электронной почты в строгом соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	-	постоянно	Заместитель директора, курирующий вопросы социального обслуживания на дому, организационно – методическое отделение, юрисконсульт	Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин недовольности получателей социальных услуг при получении социальных услуг	Всесторонний охват клиентской базы, высокая оценка деятельности учреждения от получателей социальных услуг; наличие книги отзывов и предложений, журнала обращений
7.	Проведение организационных мероприятий по закреплению кадрового потенциала учреждения (укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг; планирование повышения квалификации и выполнение плана; об-	-	постоянно	Начальник отдела кадров	Обеспечение постоянного кадрового контроля	Сформированная база сотрудников по уровню образования, наличие плана повышения квалификации, наличие документов, подтверждающих повышение квалификации

	новление форм методической работы со специалистами по повышению их профессионального уровня и развития деловых качеств)					
8.	Работа учреждения во Всероссийских и краевых социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	-	В течение года	Заместитель директора, курирующий вопросы социального обслуживания на дому, организационно – методическое отделение	Участие в мероприятиях	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения
9.	Организация методической работы в учреждении, разработка, внедрение новых методик, технологий социального обслуживания	-	постоянно	Заместитель директора, курирующий вопросы социального обслуживания на дому, организационно – методическое отделение	Распространение передового опыта в учреждении	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных услуг

10.	Организация и совершенствование внутренней системы качества учреждения, её соответствие нормативно-правовой документации	-	В течение года	Заместитель директора, курирующий вопросы социального обслуживания на дому, организационно-методическое отделение	Достижение наилучших результатов по качественному предоставлению услуг населению	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных услуг; удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг
11.	Организация помощи молодым специалистам (наставничество); проведение для специалистов технических учеб, посвященных этике и вежливости при общении с получателями социальных услуг по телефону	-	В течение года	Заместитель директора, курирующий вопросы социального обслуживания на дому, организационно-методическое отделение	Достижение наилучших результатов по качественному предоставлению услуг населению	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных услуг; удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг
12.	Активизация работы Попечительского совета при учреждении	-	В течение года	Заместитель директора, курирующий вопросы социального обслуживания на дому, орга-	Достижение наилучших результатов по качественному предоставлению услуг населению	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных

				низационно-методическое отделение		услуг; удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг
13.	Информационно-разъяснительная работа среди населения о независимой оценке качества	-	В течение года	организационно-методическое отделение	Достижение наилучших результатов по качественному предоставлению услуг населению	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных услуг; удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг

Заместитель директора

Пресс

Ж.В. Пресс