

Согласован

Министр труда и социальной

защиты Калининградской области

В.Н. Коновалов



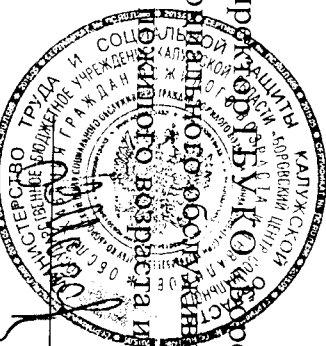
Утверждаю

Директор ГБУ КО «Боровский центр

социальной защиты и обслуживания граждан

пожилых людей и инвалидов»

В.Н. Исаев



План мероприятий по улучшению качества деятельности ГБУ КО «Боровский центр социальной защиты и обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» по результатам независимой оценки на 2017-2018 г.

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждения	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы	Срок исполнения	Ответственный
		Фактическое	Максимальное			
1.1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещениях организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-коммуникационной сети «Интернет»)	3,0	3,0	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об учреждении на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Регулярное обновление информации о деятельности учреждения на информационных стендах, в телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Постоянно	Главный бухгалтер Заместитель директора Заведующие отделением
1.2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1,0	1,0	Создание информационно-среды для инвалидов по зрению	1 квартал 2018 года	Заместитель директора Заведующий филиалом

1.3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организаций и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)	2,0	2,0	Проведение инструктажа со специалистами по предоставлению необходимой информации при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг	ежеквартально	Директор Заместитель Директора Заведующий филиалом Заведующие отделением	
1.4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия организации с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2,0	2,0	Проведение ежемесячного мониторинга результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг	2017-2018 г.	Директор Заместитель директора	
1.5	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации обслуживания, в том числе о порядке предоставления социальных услуг	1,0	1,0	Проведение анкетирования на предмет удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания	2017 – 2018 г.	Директор Заведующие отделением	
<b>2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>							
2.1	Доля получателей социальных услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	1,0	1,0	Проведение анкетирования получателей социальных услуг на предмет доступности получения услуг	2017 – 2018 г.	Директор Заведующий филиалом Заведующие отделением	
2.2	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания	1,0	1,0	Повышение профессиональной компетенции специалистов учреждения Повышение квалификации или профессиональной переподготовки работников (кроме административно – управленческого персонала) по профилю социальной работы Анализ кадрового потенциала учреждения Организация работы с учебными	2017 – 2018 г	Директор Заместитель директора	

				заведениями по привлечению будущих специалистов, выпускников направлений «Социальное обслуживание»				
<b>3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания</b>								
3.1	Укомплектованность социального осуществляющими социальными услугами	организации специалистами, предоставление	0,8	1,0	Проведение работ по укомплектованию специалистами, осуществляющими предоставление услуг	по учреждениям осуществляющими	2017-2018 г.	Директор
3.2	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания		1,0	1,0	Соблюдение Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, утвержденного приказом Минтруда РФ от 21.12.2012 №792		2017 – 2018 г.	Директор Заместитель директора Заведующий филиалом Заведующие отделением
3.3								
4. Деятельность организации социального обслуживания по привлечению к оказанию социальных услуг граждан пожилого возраста и инвалидов, социально ориентированных некоммерческих организаций и спонсоров								
4.1	Наличие в учреждении информации о привлечении волонтеров, спонсоров и социально ориентированных некоммерческих организаций		0,5	0,5	Обеспечение взаимодействия с попечительским советом учреждения по привлечению к оказанию социальных услуг социально ориентированных некоммерческих организаций, спонсоров, волонтеров	Расширение взаимодействия с органами местного самоуправления, с организациями и учреждениями,	2017 – 2018 г.	Директор Заместитель директора Заведующий филиалом

					общественными объединениями (кружками, клубами, молодежными организациями и др.)		
					Проведение встреч с населением, в том числе в общественных организациях		
					Расширение сотрудничества с учреждениями культуры и образования, общественными организациями		
5. Удовлетворенность качеством услуг							
5.1	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3,0	3,0	Размещение книги жалоб, заявлений, предложений и отзывов по вопросам качества оказания услуг в общедоступных местах в помещении учреждения			
5.2	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2,0	2,0	Размещение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на информационном стенде		I квартал 2018 г.	Заместитель директора Заведующий филиалом