План мероприятий по улучшению качества работы

*Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Красноперекопского района*

*г. Ярославля»*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации  (результат независимой оценки) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
| 1 | Усиление контроля со стороны администрации учреждения о размещении и об обновлении информации на информационных стендах и официальном сайте учреждения | открытость и доступность информации об организации социальной сферы  97,6 % | постоянно | Директор Петришина О.А.  Заместитель директора Неплюева А.А. | Своевременность размещения и актуализация информации | Открытость и доступность информации об организации социальной сферы |
| 2 | Обеспечение повышения уровня комфортности пребывания получателей социальных услуг в учреждении и развитие материально-технической базы | комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги  98 % | постоянно | Директор Петришина О.А.  Заместитель директора Неплюева А.А.  Зам. директора Скворцова А.В. | Получение комфортных и безопасных условий для получателей социальных услуг и посетителей учреждения | Удовлетворенность получателей социальных услуг уровнем комфортности, безопасности до 100% |
| 3 | Создание условий для организации пребывания граждан с ограниченными возможностями здоровья | постоянно | Директор Петришина О.А.  Заместитель директора Неплюева А.А.  Зам. директора Скворцова А.В. |
| 4 | Уменьшение времени ожидания для получения услуг | постоянно | Директор Петришина О.А.  Заместитель директора Неплюева А.А  Заведующие отделениями. |
| 5 | По адресу: ул. Гагарина, 32а:  - Установка поручня на наружной лестнице основного входа в здание;  - Установка речевых информаторов, звуковых маяков;  - Установка индукционных систем для слабослышаших; | доступность услуг для инвалидов  91,4% | 2020-2021 г. | Директор Петришина О.А.  Зам. директора Скворцова А.В. | Повышение доступности получения социальных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Доля лиц, считающих условия оказания услуг доступными до 100% |
| 6. | По адресу: ул. Красноперекопская,16  - Установка речевых информаторов, звуковых маяков. |
| 7. | Организация разъяснительной работы с сотрудниками учреждения по исполнению должностных инструкции, соблюдению правил поведения и вежливому отношению сотрудников, и соблюдению Кодекса профессиональной этики | доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы  85,5 % | Декабрь 2019 г., далее ежеквартально | Директор Петришина О.А.  Заместитель директора Неплюева А.А. | Высокая профессиональная компетентность сотрудников учреждения с получателями социальных услуг, исключение конфликтных ситуаций | Доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме 100% |
| 8. | Обеспечение контроля удовлетворенности условиями оказания услуг путем систематических выходов заведующими отделений социального обслуживания на дому адресно к получателям | удовлетворенность условиями оказания услуг  86,8 % | ежемесячно | Директор Петришина О.А.  Заместитель директора Неплюева А.А  Заведующие отделениями | Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.) | Доля получателей услуг удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении до 100% |
| 9. | Организация постоянной работы по информированию граждан о работе отделений учреждения с помощью распространения буклетов и размещения информации на информационных порталах города | Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении | Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступ и достаточным. |
| 10. | Организация и проведение мониторинга мнений получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг | Всего  91,86 % | Февраль 2020 г. | Директор Петришина О.А.  Зам. директора Неплюева А.А. | Выявление недостатков обслуживания и пожеланий со стороны получателей социальных услуг с целью дальнейшего улучшения качества обслуживания | Улучшение оценки качества обслуживания со стороны получателей социальных услуг до 100% |

Исполнитель: зам. директора Неплюева А.А.

47-10-11