

План мероприятий по улучшению качества работы

Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Краснопереконского 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-	комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	постоянно	Директор Петришина О.А. Заместитель директора Неплюева А.А. Зам. директора	Получение комфортных и безопасных условий для получателей социальных услуг и посетителей учреждения	Удовлетворенность получателей социальных услуг уровнем комфортности, безопасности до 100%

	технической базы	98 %		Скворцова А.В.		
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,	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%

	звуковых маяков; - Установка индукционных систем для слабослышащих;					
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	удовлетворенность условиями оказания услуг 86,8 %	ежемесячно	Директор Петришина О.А. Заместитель директора Неплюева А.А.	Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним	Доля получателей услуг удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении до 100%

	обслуживания на дому адресно к получателям			Заведующие отделениями	(доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.)	
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