|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДАЮ:** |
|  | Директор МУЦСО Октябрьского района |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Н. Баранова |
|  | «31» декабря 2019 года  Приложение № 7 |

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы МУЦСО Октябрьского района на 2020 год**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Наименование мероприятия** | **Основание реализации (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| 1. | Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о муниципальном учреждении на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru) | Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» | Постоянно | Главный бухгалтер, заместитель директора,  юрисконсульт | Формирование доступной и открытой информационной среды | Открытость и доступность информации об организации:  уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru |
| 2. | Регулярное обновление информации о деятельности учреждения на информационных стендах, в информационно-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» | Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» - | Постоянно | Заместитель директора Специалист по социальной работе  Заведующие отделениями | Повышение уровня информированности населения города о деятельности учреждения | Открытость и доступность информации об организации:  - полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте;  - доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %) |
| 3. | Изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах | Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» - | Постоянно | Заместитель директора.  Заведующие отделениями | Повышение уровня информированности населения города о деятельности учреждения | Открытость и доступность информации об организации:  доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %) |
| 4. | Информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных СМИ, а также путем привлечения детских и молодежных волонтерских объединений | Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» - | 1 раз в квартал | Заведующие отделениями | Повышение уровня информированности населения города о деятельности учреждения | Открытость и доступность информации об организации:  доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %) |
| 5. | Обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения | Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» - | Постоянно | Заместитель директора.  Заведующие отделениями | Повышение качества социального обслуживания | Открытость и доступность информации об организации:  наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг |
| 6. | Обеспечение возможности направления обращений граждан в электронном виде через сайт организации | Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» - | Постоянно | Специалист о социальной работе | Повышение качества социального обслуживания | Открытость и доступность информации об организации:  наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг |
| 7. | Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг | Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг» | Постоянно | Заместитель директора, заведующие отделениями | Повышение качества социального обслуживания | Удовлетворенность качеством обслуживания в организации |
| 8. | Повышение квалификации работников учреждения:  - участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации, стажерских площадках;  - проведение методических совещаний для сотрудников учреждения | Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг» | В соответствии с графиком | Заместитель директора, заведующие отделениями, специалист по кадрам | Повышение качества социального обслуживания | Удовлетворенность качеством обслуживания в организации |
| 9. | Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность | Продолжить работу по предоставлению социальных услуг по индивидуальной потребности получателя социальных услуг | По плану | Заместитель директора, заведующие отделениями, | Создание условий для получения спектра услуг | Повышение качества социального обслуживания и предоставления социальных услуг.  Повышение рейтинга организации, как поставщика социальных услуг. |
| 10. | Повышение качества компетентности работников, доброжелательности, вежливости. | Продолжить работу по развитию профессиональной компетентности работников, развитию личностных качеств | постоянно | Заместитель директора, заведующие отделениями | Кодекс этики социального работника | Повышение уровня удовлетворенности получателей социальных услуг ( регулярный мониторинг удовлетворенности)  Повышение личностных компетенций сотрудников |
| 11 | Формирование доступной среды в учреждении | Создание безопасных условий для получения социальных услуг | 4 квартал | Директор | Создание без барьерной среды жизнедеятельности для инвалидов | Комфортность условий доступность получения услуг |
| 12 | Осуществление контроля за временем ожидания предоставления социальной услуги | Улучшение результата независимой оценки качества | ежеквартально | Заместитель директора, заведующие отделениями | Повышение качества социального обслуживания | Соблюдение сроков ожидания приема к специалистам учреждения |
| 13 | Активизация работы учреждения во Всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания | Участие во Всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания | В течение года | Заместитель директора, заведующие отделениями | Повышение качества социального обслуживания | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение дополнительных финансовых средств |

Директор МУЦСО Октябрьского района Баранова Л.Н.