


 УТВЕРЖДАЮ  
 Директор ГБУСО ВО «Александровский КЦСОН» \_\_\_\_\_ Е.В. Шульга  
 «26» апреля 2022 года

**План**  
**Мероприятий по улучшению качества работы ГБУСО ВО «Александровский КЦСОН» по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания во Владимирской области на 2022 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат НОК)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Размещение сведений о деятельности учреждения на официальном сайте в сети «Интернет» <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	в течение 10 дней после утверждения и (или) внесения изменений в публикуемые сведения	системный администратор	формирование доступной и открытой информационной среды	показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»
2.	Регулярное обновление информации о деятельности учреждения на информационных стендах, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения <a href="https://alexkom.social33.ru/">https://alexkom.social33.ru/</a> в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	постоянно	заместитель директора, системный администратор, заведующие отделениями	повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения	показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»

3.	Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность	показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	по плану	заместитель директора, заведующие отделениями	созданы условия для получения спектра услуг	доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг.
4.	Изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах	показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	по мере необходимости	заместитель директора, заведующие отделениями	повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения	показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет».
5.	Привлечение волонтеров к проведению мероприятий по оказанию социальной помощи получателям социальных услуг, взаимодействие с БФ	показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	в течение года	Заместитель директора	повышение качества и условий предоставления социальных услуг	доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг.
6.	Обеспечение индивидуального клиенто ориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения	показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	постоянно	директор, заместитель директора, заведующие отделениями	повышение качества социального обслуживания	открытость и доступность информации об организации: наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг.

7.	Обеспечение возможности направления обращений граждан в электронном виде через сайт организации <a href="https://alexkom.social33.ru/">https://alexkom.social33.ru/</a> , а также через платформу обратной связи (ПОС).	показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	постоянно	системный администратор	повышение качества социального обслуживания	повышение доли результативности обращений; увеличение количества получателей, использующих дистанционные способы взаимодействия; наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг.
8.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	ежеквартально	директор, заместитель директора, заведующие отделениями	повышение качества социального обслуживания	доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (анкетирование получателей социальных услуг).
9.	Повышение качества доброжелательности, вежливости, компетентности работников	показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	постоянно	заместитель директора, заведующие отделениями	соответствие качеств сотрудников коллектива Кодексу этики социального работника	доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг.
10.	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	ежеквартально	заместитель директора, заведующие отделениями	повышение качества социального обслуживания	доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг.
11.	Профессиональная переподготовка работников учреждения	показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	согласно графику обучения	директор, заведующие отделениями, специалист по кадрам	повышение качества социального обслуживания	доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг.

13.	Информирование населения Александровского муниципального района о проводимой независимой оценке, в т.ч. в средствах массовой информации	показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	в течение года	директор, заместитель директора, заведующие отделениями	повышение качества и условий предоставления социальных услуг	доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг.
14.	Активизация работы учреждения во Всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	участие в социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	в течение года	директор, заместитель директора, заведующие отделениями	повышение качества социального обслуживания	показатель рейтинга, информационная открытость.