



План

по улучшению качества оказания социальных услуг  
 ГБУ СОН АО «Новосибирский КЦСО» по результатам независимой оценки  
 качества оказания услуг  
 на 2020 год

№ п/п	Наименование мероприятия по улучшению качества оказания услуг	Срок реализации	Ответственный за реализацию данного мероприятия	Результат
I. Показатель «Открытость и доступность информации об учреждении»				
1.	Приведение информации о деятельности центра, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с требованиями ст.13 Федерального закона № 442-ФЗ от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации».	До 1 марта 2020 года	Заместитель директора	Повышение степени полноты и актуальности информации о деятельности Центра, порядка и условиях предоставления социальных услуг.
2.	Размещение информации о порядке подачи заявления (жалобы), а так же предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте и на информационных стендах учреждения.	До 1 марта 2020 года	Заместитель директора Заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания с учетом предложений и замечаний граждан.
3.	Проведение разъяснительной работы с получателями социальных услуг и их родственниками о порядке и условиях социального обслуживания.	Постоянно, по мере возникновения вопросов	Заведующие отделениями	Повышение уровня информированности получателей социальных услуг о работе учреждения и оказываемых социальных услугах.

II. Показатель «Комфортность условий и доступность получения социальных услуг»

1.	Осуществление контроля за благоустройством, содержанием помещений, территорий вокруг зданий.	Постоянно	Директор Заведующий хозяйством	Повышение качества и комфортности пребывания получателей социальных услуг: обустройство и озеленение прилегающей территории, проведение капитального ремонта в местах проживания получателей социальных услуг, размещение комфортных зон отдыха, приобретение инвентаря для досуга и спорта, контроль за санитарным содержанием помещений.
2.	Проведение работ по адаптации входов в здание учреждения с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг, в том числе с внедрением специального оборудования.	В соответствии с планом	Директор Заведующий хозяйством	Повышение степени комфортности и доступности получения социальных услуг для маломобильных граждан.
III. Повышение доброжелательности и компетентности персонала				
1.	Проведение для специалистов Центра учебных занятий, посвященных этике и служебному поведению при общении с получателями социальных услуг.	Один раз в квартал	Заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания и взаимодействия персонала с получателями социальных услуг.
2.	Проведение обучающих семинаров для сотрудников на тему психологического выгорания работников в социальной сфере.	Февраль-март 2020 года	Психолог	Повышение качества социального обслуживания.
3.	Организация обучения на курсах повышения квалификации сотрудников, оказывающих социальные услуги.	Ежегодно	Заместитель директора	Повышение качества предоставления социальных услуг.
IV. В сфере повышения степени удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг				
1.	Проведение внутреннего мониторинга (опроса) получателей социальных услуг в целях выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества обслуживания получателей социальных услуг, разработка плана по устранению негативных проявлений в качестве обслуживания граждан.	Ежеквартально	Заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания и комфортности пребывания получателей социальных услуг.

2.	Укрепление материально-технической базы учреждения, приобретение оборудования и инвентаря: технических средств реабилитации, средств реабилитационного оборудования, средств индивидуальной защиты, спортивных тренажеров.	По мере износа оборудования и инвентаря	Директор Заведующий хозяйством	Повышение качества предоставления социальных услуг.
3.	Изменение видов и форм проведения занятий с получателями социальных услуг, внедрение новых технологий работы, изучение опыта других учреждений по данному вопросу, обзор методической литературы.	Постоянно	Заведующие отделениями	Повышение качества и эффективности проведения социальной реабилитации получателей социальных услуг.