



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ГАУ «ЦСПСиД  
Нижнесергинского района»  
/ Н.В.Никифорова  
«27» марта 2017г.

**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг ГАУ «ЦСПСиД Нижнесергинского района » на 2017 год.**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Открытость и доступность информации об организации.</b>						
1.1.	<p>- Организация работы по повышению качества содержания информации на официальном сайте учреждения о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления услуг, посредством регулярного мониторинга.</p> <p>- Своевременное и качественное размещение актуализированной информации о деятельности учреждения на официальном сайте (<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>), а также в ИССОН (Реестр поставщиков социальных услуг в разделе «Информационная карта учреждения»).</p> <p>- Назначение приказом директора ответственных лиц за данные направления деятельности.</p>	<p>Приложение № 1 к приказу МСП СО от 22.03.2017 г. № 103 – Предложения по повышению доступности и качества оказания услуг по результатам проведения НОК в 2016 г., на которые следует обратить внимание: <b>(Показатель N7 – Доля получателей соц. услуг, удовлетворенных качеством, полностью и доступностью информации о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления услуг,</b></p>	<p>Постоянно в течение года</p>	<p>Зам. директора по ВРР, Зам. директора по АХЧ, заведующие структурными подразделениями, программист</p>	<p>- Размещение актуальной, обновленной и достоверной информации на сайте учреждения о его деятельности.</p> <p>- Обеспечение информационной открытости учреждения посредством своевременного и качественного размещения на официальном сайте (<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>), а также в ИССОН (Реестр поставщиков социальных услуг в разделе «Информационная карта учреждения» вкладка «Документы учреждения»).</p> <p>- Активизация на сайте учреждения работы механизмов обратной</p>	<p>- Увеличение доли получателей соц. услуг, удовлетворенных качеством, полностью и доступностью информации о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления услуг, от общего числа получателей.</p> <p>- Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p> <p>- Увеличение</p>
		<p>доставления услуг,</p>	<p>1 квартал 2017 года</p>	<p>Директор</p>		

	<p>- Оптимизация интерфейса сайта учреждения с целью удобства его использования. Обеспечение доступности получения консультаций в онлайн режиме, в том числе в рамках обучения в ШПР.</p> <p>- Повышение качества информации в части ее содержательности и своевременной актуализации, размещаемой на стендах, в СМИ и других открытых источниках.</p>	от общего числа получателей;	2 квартал 2017 г.	Программист, заведующие структурными подразделениями	связи (интерактивные вкладки: «Независимая оценка качества», «Обращение граждан», онлайн-консультирование, форум «Содействие»).	количества посещений сайта учреждения.
			Постоянно в течение года	заведующие структурными подразделениями	- Модернизированный сайт, удобство пользования. - Увеличение числа посещений сайта учреждения.	
1.2.	Активизация деятельности по участию учреждения в совместных социальных проектах реализуемых соц. ориентированными некоммерческими организациями. (Подготовка методических материалов, разработка рабочих программ по актуальной тематике для участия в проектах, предлагаемых различными соц. ориентированными некоммерческими организациям).	<b>Показатель N8</b> – Наличие проектов, реализуемых совместно с соц. ориентированными некоммерческими организациями.)	3-4 кварталы 2017 года	Зам. директора по ВРР, заведующие структурными подразделениями	Участие в проекте, реализуемом совместно с соц. ориентированной некоммерческой организацией.	Наличие проектов, реализуемых совместно с соц. ориентированными некоммерческими организациями.
<b>2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.</b>						
2.1.	Организация системы информирования получателей социальных услуг с учетом особых требований для инвалидов с особенностями восприятия, применимой для конкретного учреждения согласно его специфике, а именно (приобретение визуальных средства информирования: визуальные мнемосхемы, визуальные пиктограммы и др.).	Приложение № 1 к приказу МСП СО от 22.03.2017 г. № 103 – Предложения по повышению доступности и качества оказания услуг по результатам проведения НОК в 2016 г., на которые следует обратить внимание:	3 квартал 2017 года		- Обеспечение доступных условий получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. - Обеспечение адаптированной «условной доступности» объекта, в соответствии с Классификатором объектов социальной	Наличие условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей

2.2.	<p>- Обеспечение условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам для инвалидов с учетом архитектурно-планировочных особенностей здания (в условиях, что данная доступность может быть выполнена лишь в порядке капитального ремонта или реконструкции здания) для адаптации здания организовать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- помощь со стороны сотрудников для сопровождения к месту получения услуги;</li> <li>- иную форму доставки услуги (на дому, дистанционно).</li> <li>- Проведение ремонтных работ уличного пандуса, оборудование входной группы поручнями; приобретение и установка тактильной ленты для входной группы и ступеней, расходных материалов для контрастной маркировки и др.)</li> </ul>	<p><b>(Показатель D1 –</b> Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг)</p>	4 квартал 2017 года	Зам. директора по ВРР, Зам. директора по АХЧ	инфраструктуры по состоянию (уровню) доступности.	социальных услуг).
------	--	--	------------------------	---	---	--------------------

**3. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.**

3.1.	<p>- Проведение качественного анализа предоставления социальных услуг на предмет их объема и содержания посредством организации и проведения внутренних проверок специалистов по предоставлению социального обслуживания получателям социальных услуг.</p> <p>- Обеспечение возможности выражения получателями социальных услуг индивидуального мнения об</p>	<p>Приложение № 1 к приказу МСП СО от 22.03.2017 г. № 103 – Предложения по повышению доступности и качества оказания услуг по результатам проведения НОК в 2016 г., на которые следует обратить внимание:</p>	В течение 2017 года.	Зам. директора по ВРР, заведующие структурными подразделениями	Контроль за объемами и качеством предоставления социальных услуг специалистами получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей.	Увеличение доли получателей услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг. Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных
------	---	---	-------------------------	---	--	---

	удовлетворенности социального обслуживания посредством разработки и внедрения дополнительных диагностических материалов, опросников соц-бытовой, соц. психологической и др. направленности, с целью получения более объективной информации.	(Показатель У1 - Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных;				условиями предоставления социальных услуг
3.2.	Организация систематического проведения оценки степени удовлетворенности клиентов услугами путем анкетирования..	Показатель У2 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных.)	Ежемесячно	Зам. директора по ВРР, заведующие структурными подразделениями	- Своевременное и систематическое размещение анкет получателей социальных услуг в ИССОН. - Отсутствие обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество обслуживания.	
3.3.	Повышение профессионального мастерства и квалификации специалистов, оказывающих услуги, в том числе посредством постоянного самообразования.		Постоянно	Зам. директора по ВРР, заведующие структурными подразделениями	-Участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации, переподготовке специалистов; - Организация методической помощи специалистам.	