Утвержден:

 приказом по ГАУ «КЦСОН Погарского района»

 от 13.12.2016 года № 142

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**

по повышению качества работы и предоставления социальных услуг

Государственным автономным учреждением Брянской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»

на 2017 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Обеспечение открытости, доступности и полноты информации об учреждении, оказываемых услугах, о порядке и условиях обслуживания для всех категорий граждан, в том числе для инвалидов и маломобильных групп населения | Постоянно | Сотрудники ГАУ «КЦСОН Погарского района» | Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Наличие актуальной и своевременной информации на стендах учреждения, в СМИ и на официальном сайте департамента семьи, социальной и демографической политики Брянской области: uszn032.ru Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступности информации о работе ГАУ «КЦСОН Погарского района» |
| 2. | Разработка информационно-просветительских материалов по формам и видам социальных услуг, предоставляемых учреждением  | В течение года | Заведующие отделениями | Увеличение числа получателей социальных услуг, более широкий охват населения района, удовлетворение получателей социальных услуг |
| 3. | Организация выездов мобильной комплексной выездной бригады. Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах | В течение года | Заведующий отделением срочного социального обслуживания и консультативной помощи | Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении и оперативного решения вопросов в сфере получения необходимой информации |
| 4. | Продолжить работу по обеспечению доступности учреждения и его структурных подразделений оказываемых услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, в том числе по оборудованию санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных получателей социальных услуг. | В течение года, при выделении финансовых средств | Директор, заведующие отделениями | Оснащение учреждения и структурных подразделений специализированными средствами для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг.  |
| 5. | Проведение проверки качества и оценки степени удовлетворенности получателей социальных услуг, предоставляемых отделениями социального обслуживания | Ежеквартально | Директор, заведующие отделением | Повышения качества оказания социальных услуг в соответствии с установленными требованиями и выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при оказании социальных услуг |
| 6. | Повышение профессионального мастерства и квалификации сотрудников учреждения | Постоянно | Директор, заведующие отделениями, специалист по кадрам | Участие сотрудников учреждения в обучающихся семинарах, курсах повышения квалификации. Организация методической помощи сотрудникам. Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения |
| 7. | Активизация работы Попечительского совета при ГАУ «КЦСОН Погарского района» | В течение года | Директор | Содействие в решении текущих и перспективных задач, развитие и эффективного функционирования организации социального обслуживания, улучшения качества её работы |
| 8. | Проведение работы по привлечению благотворительных средств | В течение года | Сотрудники ГАУ «КЦСОН Погарского района» | Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг для получателей социальных услуг, признанных нуждающимися в оказании материальной помощи |
| 9. | Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг и осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги | Постоянно | Сотрудники ГАУ «КЦСОН Погарского района» | Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг. Соблюдение сроков ожидания приема к специалисту учреждения социального обслуживания для предоставления социальных услуг |
| 10. | Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг, компетентности работников | Постоянно | Сотрудники ГАУ «КЦСОН Погарского района» | Увеличение количества получателей социальных услуг, которые положительно оценивают доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников учреждения |
| 11. | Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведение мероприятий имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) | В течение года | Заведующие отделениями | Увеличение количества получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий,имеющих групповой характер |
| 12. | Активизация клубной и образовательной деятельности в учреждении, в том числе организация университета третьего возраста | В течение года | Заведующий отделением дневного пребывания и реабилитации  | Увеличение количества получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий,имеющих групповой характер |
| 13. | Мониторинг качества оказания услуг и удовлетворенности получателей социальных услуг путем заполнения листка обратной связи | В течение года | Заведующий отделениями | Увеличение количества получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг: помещениями в которых оказываются социальные услуги; наличие оборудования для предоставления социальных услуг; предоставления социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально- психологических, социально-правовых, социально-трудовых услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, входящих в территориальный перечень гарантированных государством социальных услуг и дополнительных услуг постоянного, временного или разового характера в полустационарной форме социального обслуживания или форме социального обслуживания на дому, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, порядком оплаты социальных услуг, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, периодичностью прихода социальных работников на дом, оперативностью решения вопросов |
| 14. | Развитие новых форм социального обслуживания  | В течение года | Директор, заведующие отделениями | Улучшение качества работы учреждения |
| 15. | Обработка и анализ информации представленной в обращениях, заявлениях, жалобах, предложениях и отзывах о качестве предоставления социальных услуг в учреждении | В течение года | Заведующие отделениями | Повышение результативности качества работы учреждения |