

## КОМПЛЕКСНЫЙ ПЛАН

Мероприятий по улучшению показателей оценки населения деятельности учреждений социального обслуживания населения  
КГБУ «Хабаровский специальный дом ветеранов №1» на 2018 год

Наименование мероприятия по улучшению эффективности деятельности	Сроки исполнения	Исполнители	Отметка об исполнении	Примечание
<p style="text-align: center;"><b>Открытость и доступность информации о предоставляемых учреждениями услугах</b></p> <p>Организация информационно-разъяснительной работы с жителями о формах обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг, о проведении независимой оценке качества.</p> <p>Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информационные стенды в помещениях учреждения;</li> <li>- информационных и телекоммуникационных системах для людей с ограниченными возможностями;</li> <li>- официальном сайте учреждения;</li> <li>- брошюрах, буклетах, памятках.</li> </ul>	<p>Постоянно</p>	<p>Гобис А.В., Ермакова Н.Н., Закагова В.Н., Никитин П.А.</p>		<p>Повышение эффективности и качества работы учреждения.</p> <p>Повышение информированности жителей о системе социального обслуживания в учреждении.</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p>
<p>Привлечь к проведению независимой оценке качества оказания услуг членов Попечительского совета</p>	<p>1 раз в квартал</p>	<p>Ермакова Н.Н., Закагова В.Н.</p>		<p>Опрос получателей услуг учреждения по анкете</p>

<p>Вести постоянный контроль за качеством предоставляемых услуг посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анкетирования получателя услуг, 30 % от количества состоящих на социальном обслуживании;</li> <li>- опроса получателей услуг во время посещения на дому не менее 12 чел.;</li> <li>- опроса получателей услуг во время проведения мероприятий, работы клубных формирований;</li> <li>- контроля отзывов в журнале «Отзывов и предложений»</li> </ul>	<p>1 раза в месяц</p> <p>не реже 1 раза в месяц</p> <p>не реже 1 раза в месяц</p> <p>не реже 1 раза в месяц</p>	<p>Ермакова Н.Н., Закагова В.Н.</p>	<p>Опрос получателей услуг учреждения по анкете для проведения мониторинга деятельности учреждения социального обслуживания населения</p>
<p>Осуществлять контроль и анализ результативности обращений получателей социальных услуг в учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения;</li> <li>- оформление и ведение журнала учета обращений по телефону и обращениям, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения</li> </ul>	<p>Постоянно</p>	<p>Гобис А.В. Куличенко Е.В.</p>	

Проводить внутренний контроль качества оказания социальных услуг	По графику	Ермакова Н.Н., Закатова В.Н.		
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг в учреждениях				
Соблюдать правила и нормы «безбарьерной среды для маломобильных граждан»	Постоянно	Гобис А.В., Николин М.Г.		
Проводить работу по повышению уровня комфортности пребывания получателей услуг в учреждении (создание специализированных мест для сидения, обеспечение чистоты помещений и пр.)	Постоянно	Похиль М.А., Науменко Е.В.		
Укомплектовать учреждение необходимыми специалистами	Постоянно	Таскина Е.Г.		
Предусматривать в Плане финансово-хозяйственной деятельности учреждения расходы на укрепление материально-технической базы учреждений	По графику	Смолякова Т.Н.		
Провести социальный опрос и голосование об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения;	Постоянно	Ермакова Н.Н., Закатова В.Н., Никитин Т.А.		
изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>				
Оперативность оказания услуг				
Соблюдать стандарты предоставления социальных услуг	Постоянно	Ермакова Н.Н., Закатова В.Н.		
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений				
Провести обучающие занятия и тренинги по Кодексу этики работников социальной	1 раз в квартал	Гобис А.В. Ермакова Н.Н.		

защиты населения РФ с сотрудниками учреждений.		Закагова В.Н. Похиль М.А. Науменко Е.В. Николин М.Г. Таскина Е.Г.		
Профессиональная компетентность сотрудников учреждений				
Организовать прохождение курсов повышения квалификации для сотрудников учреждения	Ежегодно	Таскина Е.Г.		

Директор



Е.П. Цилюрник