



Утверждаю:

Е.В.Мылкина

Директор МБУ «Комплексный центр»

План

мероприятий по улучшению качества оказания услуг

Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения»

Чесменского муниципального района Челябинской области

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Открытость и доступность информации об организации						
	Регулярное обновление информации о деятельности учреждения на информационных стендах, информационно-телекоммуникационной	Рекомендации по улучшению качества услуг социального обслуживания независимой оценки.	Постоянно	Заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения района о деятельности учреждения	Увеличение доли получателей социальных услуг, считающих информирование о работе организации

	сети»Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения в соответствии с требованиями статьи Федерального закона № 442 от 28.12.2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»					социального обслуживания достаточным, и качественным
2	Изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о деятельности КЦСОН	Рекомендации по улучшению качества услуг социального обслуживания независимой оценки.	Постоянно	Заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения района о деятельности учреждения	Увеличение доли получателей социальных услуг, считающих информирование о работе организации социального обслуживания достаточным, и качественным

Комфортность условий и доступность получения услуг

3	Проведение ремонта помещений учреждения	Обеспечение комфортных и доступных условий для качественного оказания социальных услуг	По мере поступления денежных средств	Директор, гл. Бухгалтер	Повышение уровня бытовой комфортности и доступности	Увеличение до получателей социальных услуг, считающих условия комфортными доступными
---	---	--	--------------------------------------	-------------------------	---	--

Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала

4	Инструктаж сотрудников КЦСОН Правилам делового этикета	Рекомендации по улучшению качества услуг социального обслуживания независимой оценки.	ежеквартально	Зам. директора	Совершенствование работы по повышению уровня информационной открытости, и качества предоставляемой информации	Повышение до граждан удовлетворенности качеством социального обслуживания
5	Назначение ответственных сотрудников за работу с письмами и	Рекомендации по улучшению качества услуг социального	Постоянно	Директор, зам. директора	Совершенствование работы по повышению уровня информационной	Повышение до граждан удовлетворенности качеством

обращениями граждан	обслуживания независимой оценки.			открытости и оперативного предоставления ответов на запросы граждан	социального обслуживания
Повышение профессионального уровня специалистов	Рекомендации по улучшению качества услуг социального обслуживания независимой оценки.	По плану	Специалист по кадрам	Повышение компетентности работников организации	Повышение качества работы организации

Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг

Проведение исследования степени удовлетворенности услугами: опросы, анкетирование.	Рекомендации по улучшению качества услуг социального обслуживания независимой оценки.	Ежеквартально	Заведующие отделениями, психолог	Повышение качества предоставляемых услуг	Повышение доли граждан удовлетворенных качеством социального обслуживания
--	---	---------------	--	---	--

8	Соблюдение утвержденных стандартов предоставления социальных услуг	Рекомендации по улучшению качества услуг социального обслуживания независимой оценки.	Постоянно	Заведующие отделениями, соц. работники	Повышение качества предоставляемых услуг	Повышение д граждан удовлетворен качеством социального обслуживани:
---	--	---	-----------	--	--	--

(Начальник отдела Министерства, курирующий деятельность организации социального обслуживания)

(подпись)