УТВЕРЖДАЮ
Директор АУ «КЦСОН»
_____С.Ю. Мезенцева
«20» декабря 2016 г.

**ПЛАН**
**Мероприятий по улучшению качества деятельности**
**АУ МО Заводоуковский городской округ «Комплексный центр социального обслуживания населения» на 2017 г.**

| №№ п/п | Наименование мероприятия | Сроки реализации | Ответственный | Результат |
|---|---|---|---|---|
| **1. Цель: открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** | | | | |
| 1.1. | Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о государственных и муниципальных учреждениях на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) | 5 и 20 числа ежемесячно | Юрист Программист | Открытость и доступность информации об учреждении |
| 1.2. | Регулярное обновление информации о деятельности организации н информационных стендах, в средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | Постоянно | Заместитель директора | Открытость и доступность информации об учреждении |
| 1.3. | Обеспечение наличия в организациях печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах | В течение года | Заведующие отделениями | Информированность населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1.4. | Повышение информированности населения о предоставляемых организациями социальных услугах посредством печатных СМИ, а также путем привлечения детских и молодежных волонтерских объединений | В течение года | Заместитель директора Заведующие отделениями | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров |
| 1.5. | Обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками организаций информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения | В течение года | Заведующие отделениями | Повышение уровня качества обслуживания населения |
| 1.6. | Обеспечение соблюдения работниками организаций порядка приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан | В течение года | Заведующие отделениями | Повышение уровня качества обслуживания населения |
| 1.7. | Обеспечение возможности направления обращений граждан в электронном виде через сайт организации | В течение года | Заместитель директора Заведующие отделениями | Повышение уровня качества обслуживания населения |
| 1.8. | Расширение перечня форм обратной связи от получателей социальных услуг | В течение года | Заведующие отделениями | Повышение уровня качества обслуживания населения |
| ***2. Цель: создание комфортных условий предоставления социальных услуг и доступности их получения*** | | | | |
| 2.1. | Организация внутреннего контроля качества социальных услуг | Ежеквартально согласно плану | Заместитель директора Заведующие отделениями | Повышение качества оказания услуг в соответствии с требованиями, установленными по результатам внутреннего контроля |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2.2. | Продолжение работы по укреплению материально-технической базы организаций по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан | В течение года | Директор<br>Главный бухгалтер | Удовлетворенность материально-технической базой при предоставлении социальных услуг |
| 2.3. | Рассмотрение возможности оборудования стоянок для личного автотранспорта инвалидов | 2 квартал | Директор<br>Главный бухгалтер | Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов |
| 2.4. | Формирование доступной среды для инвалидов в учреждении (дооборудование здания в соответствии с установленными нормами) | В течение года | Директор | Создание безбарьерной среды для инвалидов в учреждении |
| 2.5. | Активизация работы по привлечению внебюджетных средств для улучшения материально-технической базы организаций | В течение года | Заместитель директора<br>Заведующие отделениями | |
| ***3. Цель: создание кадровых условий для повышения качества социальных услуг*** | | | | |
| 3.1. | Создание условий для снижения текучести кадров (поддержание комфортных условий труда, выполнение указов Президента РФ в части повышения заработной платы социальным работника) | В течение года | Директор<br>Главный бухгалтер | Снижение коэффициента текучести кадров; выполнение показателей дорожной карты в части повышения заработной платы социальным работникам |
| 3.2. | Усиление контроля за соблюдением работниками организаций общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утв. Кодексом этики и служебного поведения работников | В течение года | Заместитель директора<br>Заведующие отделениями | Высокий профессиональный этический уровень работников |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания | | | учреждения и удовлетворенность качеством обслуживания граждан |
| 3.3. | Активизация работы по повышению квалификации работников организаций с целью обеспечения соответствия современным квалификационным требованиям | Ежеквартально | Заместитель директора Специалист по кадрам | Высокий уровень компетентности и профессионализма работников |
| 3.4. | Организация аттестации, профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения (участие сотрудников в обучающих семинарах, аттестация специалистов по социальной работе и социальных работников, курсы повышения квалификации, переподготовка кадров | 2-3 квартал | Заместитель директора Специалист по кадрам | Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы), количество работников прошедших аттестацию, наличие документов установленного образца, подтверждающих повышение квалификации |