

«Утверждаю»

И.О. директора ГКУ «КЦСОН
в Баксанском муниципальном районе»

МТ СЗ КБР

М.М.Абитов

Мерма 2019г.



План мероприятий по улучшению качества оказания услуг ГКУ «КЦСОН в Баксанском муниципальном районе»
на 2019г.

№	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий	Результат
1. Открытость и доступность информации об организации					
1.1	Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация, в т.ч. размещаемой на сайте, стендах, СМИ	Постоянно	Шогенова Л.А. Шигалугова З.Х. Кауфова Ж.З.	Наличие информации на официальном сайте учреждения, ее соответствие требованиям Правил размещения на официальном сайте учреждения, обновления информации об учреждении	Наличие актуальной и достоверной информации об учреждении

1.2.	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и о деятельности учреждения с использованием дистанционного способа обратной связи: - абонентского номера телефона; -адреса электронной почты; -анкеты для опроса граждан.	Постоянно	Кауфова Ж.З.	Наличие информации на официальном сайте о дистанционных способах получения информации и их функционирование: -абонентского номера телефона; -адрес электронной почты; -анкеты для опроса граждан.	Повышение имиджа учреждения, информационной открытости учреждения
1.3	Размещение на информационных стендах и на официальном сайте учреждения детально прописанной процедуры подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1 квартал 2019г.	Шогенова Л.А. Кауфова Ж.З.	Владение гражданами информацией о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	Обеспечение возможности отслеживания реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг
1.4	Оповещение граждан района о проведении «он-лайн»	Ежеквартально	Кауфова Ж.З.	Возможность оказания качества оказания социальных услуг	Информационная открытость учреждения, увеличение количества

	опросов на сайте учреждения посредством СМИ			учреждением в режиме «он-лайн»	участников опроса
1.5	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о государственных и муниципальных учреждениях на официальном сайте bus.gov.ru	Постоянно	Карданова Л.О.	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru	Открытость, полнота и доступность информации
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1	Обеспечение комфортных условий для предоставления услуг: -наличие и понятность навигации внутри учреждения; - наличие и доступность питьевой воды; -наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; -транспортная доступность; -доступность записи на получение социальных услуг	Постоянно	Абитов М.М. Пшуков Ч.Ч. Шогенова Л.А. Карданова Л.О. Кунашев А.С.	Обеспечение доступности условий предоставления социальных услуг для маломобильных граждан	Повышение комфортности и безопасности получения социальных услуг

2.2	Обеспечение своевременного предоставления социальных услуг	Постоянно	Специалисты отделений	Создание уютных, комфортных условий для получателей социальных услуг	Повышение уровня удовлетворенности и комфорта получателей социальных услуг
2.3.	Проведение ремонта в помещениях	По мере поступления финансирования	Абитов М.М. Пшуков Ч.Ч. Шогенова Л.А. Карданова Л.О. Кунашев А.С.	Создание уютных, комфортных условий для получения социальных услуг	Повышение уровня комфорта и удовлетворенности получателей социальных услуг
3. Доступность услуг для инвалидов					
3.1	Обеспечение помещений учреждения с учетом доступности для инвалидов: -оборудование входа пандусами (подъемными платформами); -наличие поручней и адаптированных дверных проемов	По мере поступления финансирования	Абитов М.М. Пшуков Ч.Ч. Шогенова Л.А. Карданова Л.О. Кунашев А.С.	Создание уютных, комфортных условий для получения социальных услуг инвалидами	Повышение уровня комфорта и удовлетворенности инвалидов в получении социальных услуг
3.2	Обеспечение учреждения социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	по мере обращения	Зам.директора Зав.отделениями Специалисты Психологи	Создание уютных, комфортных условий для получения социальных услуг инвалидами	Повышение уровня комфорта и удовлетворенности инвалидов в получении социальных услуг

	-наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению; -наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому; -помощь, оказываемая работниками учреждения по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения					
3.3	Проведение степени оценки удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов	1 раз в квартал	Психологи	Повышение качества обслуживания инвалидов, выявление причин неудовлетворенности при получении социальных услуг	Доля инвалидов - получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении	
4.Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения						
4.1	Проведение общего собрания работников с целью разъяснения недопустимости нарушения работниками учреждения общих принципов	1 квартал 2019г.	Абитов М.М. Натова З.А. Зам. директора Зав.отделениями	Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся деятельности, компетентности работников	Соблюдение работниками учреждения общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения	

	профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения					
4.2	Обеспечение удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	По мере обращения	Зам.директора Зав.отделениями Специалисты Психологи	Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся доброжелательности, компетентности работников	Соблюдение работниками учреждения принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения	
4.3	Обеспечение удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании форм дистанционных взаимодействия	По мере обращения	Зам.директора Зав.отделениями Специалисты Психологи	Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся доброжелательности, компетентности работников	Соблюдение работниками учреждения принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения	
4.4	Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для	Постоянно	Натова З.А.	Профессионализм персонала (повышение квалификации)	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения	

	повышения квалификации в сфере профессионального общения					
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг						
5.1	Проведение оценки степени рекомендации знакомым и родственникам (анкетирование)	Раз в квартал	Таашева З.М.	Повышение качества обслуживания, выявление причин не рекомендовать	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении	
5.2	Обеспечение удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг: -наличие и понятность навигации внутри учреждения; -графиком работы учреждения.	Постоянно	Зам.директора Зав.отделениями	Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении	
5.3	Проведение оценки степени удовлетворенности получателей социальных услуг (анкетирование)	Раз в квартал	Таашева З.М.	Повышение качества обслуживания, выявление причин не рекомендовать	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении	

**6. Мероприятия по устранению нарушений
по итогам 2018г.**

6.1	Обеспечение специальным оборудованием санитарно-гигиеническим помещением: - расширение входных проемов для возможности передвижения на инвалидных креслах; -обеспечение пола антискользящим покрытием для лестниц , входных площадок; -обеспечение стен подручными средствами, обеспечивающими поддерживающий эффект	По мере поступления финансирования	Абитов М.М. Пшуков Ч.Ч. Шогенова Л.А. Карданова Л.О. Кунашев А.С.	Создание уютных, комфортных условий для получения социальных услуг	Повышение комфортности и удовлетворенности получателей социальных услуг
6.2	Обеспечение в помещениях учреждения видео-аудиоинформатором для лиц с нарушением функций слуха и зрения	По мере поступления финансирования	Абитов М.М. Пшуков Ч.Ч. Шогенова Л.А. Карданова Л.О. Кунашев А.С.	Создание уютных, комфортных условий для получения социальных услуг	Повышение комфортности и удовлетворенности получателей социальных услуг
6.3	Устранение имеющихся	По мере	Абитов М.М.	Создание уютных,	Повышение уровня

	выбоин, неровностей в покрытии пола, порогов, расширение дверных проемов в кабинетах для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски	поступления финансирования	Пшуков Ч.Ч. Шогенова Л.А. Карданова Л.О. Кунашев А.С.	комфортных условий для получения социальных услуг	комфортности и удовлетворенности получателей социальных услуг
--	--	----------------------------	--	---	---

Зав. ОМО



Шигалугова З.Х.