УТВЕРЖДАЮ
Министр труда и социальной
защиты Калужской области
_____ П.В. Коновалов

План мероприятий
по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки качества
на 2017 - 2018 годы

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждения	Мероприятия, направленные на повышения качества работы учреждений	Учреждение	Срок исполнения
Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания				
1.1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно - телекоммуникационной сети "Интернет).	- обеспечить размещение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг в общедоступных местах	ГБУ КО «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	1 квартал 2018 года
		- проанализировать причины длительного ожидания предоставления информации о работе учреждения, порядке предоставления социальных услуг получателю социальных услуг	ГБУ КО «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (Хвастовичское отделение) ГБУ КО «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения	

			«Забота»	
		- проанализировать причины длительного ожидания предоставления социальных услуг получателем	ГБУ КО «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	
		- провести с сотрудниками учреждения работу по предоставлению гражданам по телефону необходимой информации о социальных услугах	ГБУ КО «Козельский центр обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов ГБУ КО «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	
		- проанализировать систему обратной связи с получателями социальных услуг в форме обслуживания на дому, оценить сложившуюся практику оперативного реагирования на экстренные ситуации и возможности ее оптимизации: горячая линия, дежурство выходного дня, мобильная связь и др.	ГБУ КО «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» ГБУ КО «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	
1.2.	Результативность обращений при использовании дистанционных	-организовать проведение ежемесячного мониторинга	Для всех учреждений	Постоянно

	способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг, оперативное устранение выявленных нарушений		
		- организовать проведение инструктажа со специалистами по предоставлению необходимой информации при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг		1 квартал 2018 года
Показатель 2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
2.1.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	- провести работу по укомплектованию учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	ГБУ КО «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Боровский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	1 квартал 2018 года

2.2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников	- обеспечить повышение квалификации или профессиональную переподготовку работников (кроме административно-управленческого персонала) по профилю социальной работы	ГБУ КО «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Жуковский центр социального обслуживания граждан населения» ГБУ КО «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Обнинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	1 квартал 2018 года
		- организовать работу с учебными заведениями по привлечению будущих специалистов, выпускников «Социальное обслуживание»	Для всех учреждений	2017 - 2018 годы
		- проанализировать кадровый потенциал учреждений	Для всех учреждений	2017 - 2018 годы
Показатель 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания				
3.1.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа	- обеспечить повышение профессиональной компетенции специалистов учреждения	ГБУ КО «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	2017 - 2018 годы
		- организовать проведение опроса получателей социальных услуг по	Для всех организаций	

	опрошенных	оценке степени удовлетворенности получения необходимой информации		
		- организовать обучение социального работника по программе «Первая помощь до оказания медицинской помощи»		
		-развить наставничество		
		-организовать обучение молодых специалистов, вновь принятых на работу через форму «наставничество»		
		- обеспечить соблюдение специалистами учреждения Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, утвержденного приказом Минтруда РФ от 31.12.2012 №792	ГБУ КО «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (Жиздринское отделение) ГБУ КО «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Юхновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	
		- обеспечить участие специалистов в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации	Для всех организаций	
		- проанализировать и выявить причины комплексной неудовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания	ГБУ КО «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	1 квартал 2018 года
Показатель 4. Деятельность организации социального обслуживания по привлечению к оказанию социальных услуг граждан пожилого возраста и инвалидов, социально ориентированных некоммерческих организаций и спонсоров				
4.1.	Наличие в учреждении информации о привлечении волонтеров, спонсоров, социально ориентированных	- обеспечить взаимодействие с Попечительским советом учреждения по привлечению к	ГБУ КО «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и	1 квартал 2018 года

	некоммерческих организаций	оказанию социальных услуг социально-ориентированных некоммерческих организаций, спонсоров, волонтеров.	инвалидов» ГБУ КО «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	
		- расширение взаимодействия с органами местного самоуправления, с организациями и учреждениями, общественными объединениями (круглые столы, встречи, праздничные мероприятия и др.)	Для всех организаций	1 квартал 2018 года
		- проведение встреч с населением, в том числе в общественных организациях		
		-расширить сотрудничество с учреждениями культуры и образования, общественными организациями		
Показатель 5. Время ожидания предоставления социальной услуги				
5.1	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	Проанализировать причины длительного ожидания предоставления социальных услуг получателю социальных услуг	ГБУ КО «Бабынинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Сухиничский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» ГБУ КО «Калужский комплексный центр социального	1 квартал 2018 года

			обслуживания населения «Забота»	
		- проанализировать причины ожидания получателями надомных услуг предоставления услуг сверх назначенного срока (на основе результатов анкетирования)	ГБУ КО «Малоярославецкий центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	
Показатель 6. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
6.1	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предложенных организацией в отчетном периоде	- разработать порядок рассмотрения жалоб	Для всех организаций	1 квартал 2018 года
		- разработать памятки о методах работы с жалобами	Для всех организаций	2017 – 2018 годы
		- обучить специалистов работе с жалобами		
		-обеспечить персональную ответственность за всестороннее рассмотрение жалоб		
		-обеспечить проведение разъяснительной работы с сотрудниками учреждения персональной ответственности за качество услуг, предоставляемых учреждением		
		-расширить сотрудничество с учреждениями культуры и образования, общественными организациями		