

УТВЕРЖДЕНО  
 Приказом директора ГБУ СО КК  
 «Лабинский КЦСОН»  
 От « 10 » 01. 2022 № 25

План мероприятий по улучшению качества работы государственного бюджетного учреждения социального обслуживания  
 Краснодарского края «Лабинский комплексный центр социального обслуживания населения на 2022 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5	6	7
1.	Проводить телефонное консультирование граждан в соответствии с приказом министерства труда и социального развития Краснодарского края от 8 февраля 2016 года №115 «Об утверждении кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих министерства труда и социального развития Краснодарского края»	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение года	заместитель директора Н.Ю.Девяткина	повышение качества предоставления социальных услуг	увеличение числа получателей
2.	Усилить контроль за своевременным обновлением информации на стендах в учреждения в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", Федеральным законом от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2012 года №390 «О противопожарном режиме»	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	заместитель директора Н.Ю.Девяткина	информационная открытость учреждения	Наличие актуальной и своевременной информации на стендах учреждения
3.	Привести официальные сайты учреждения в соответствии с федеральной нормативно-правовой базой, а также систематически ее актуализировать (не реже 1 раза в квартал): - приказом Минтруда России №886н от 17 ноября 2014г. «Об утверждении Порядка размещения на	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой	По мере необходимости	заместитель директора Н.Ю.Девяткина	информационная открытость учреждения	наличие актуальной и своевременной информации на сайте учреждения

	официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике - на сайтах: учреждения <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> и <a href="http://www.labinsk-kcson.ru/">http://www.labinsk-kcson.ru/</a> , официальном сайте организации	оценки качества работы				и <a href="http://www.labinsk-kcson.ru/">http://www.labinsk-kcson.ru/</a> и <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>
4.	Доукомплектовать организацию специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг гражданам, в соответствии с требованиями Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» и профессиональные стандарты.	предложения по улучшению качества работы по результатам проедения независимой оценки качества работы	постоянно	заместитель директора Н.Ю.Девяткина начальник отдела кадров	обеспечение постоянного кадрового состава	сформированная база сотрудников по уровню образования, наличие плана повышения квалификации
5.	Обновить информационно-просветительский материал по формам и видам социальных услуг, предоставляемых учреждением	предложения по улучшению качества работы по результатам проедения независимой оценки качества работы	1-2 квартал 2022 года	заместитель директора Н.Ю.Девяткина	информационная открытость учреждения	рост числа получателей социальных услуг
6.	Продолжить работу по внутреннему контролю функционирования структурных подразделений учреждения по определению уровня соответствия требованиям качества социального обслуживания в организациях социального обслуживания Краснодарского края	предложения по улучшению качества работы по результатам проедения независимой оценки качества работы	согласно графику	заместитель директора Н.Ю.Девяткина	повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам внутреннего контроля	Приоритет запросов получателей социальных услуг, соблюдение положений нормативных документов, личная ответственность руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг

7.	Проводить анализ анкетирования, осуществляемого в рамках исполнения правительственной телеграммы о проведении в субъектах РФ мониторинга реализации Федерального закона от 28.12.2013 года №442	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	ежеквартально	заместитель директора Н.Ю.Девяткина	повышение качества предоставления социальных услуг	Доля получателей услуг, которые удовлетворены доступностью информации о Федеральном законе, доля получателей удовлетворенных получаемыми соц.услугами
8.	Проводить анализ жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	по мере поступления	заместитель директора Н.Ю.Девяткина	выявление причин неудовлетворенности и получателей социальных услуг при получении социальных услуг	всесторонний охват базы получателей социальных услуг, высокая оценка деятельности учреждения от получателей социальных услуг
9.	Обновление форм методической работы со специалистами по повышению их профессионального уровня и развития деловых качеств(внедрение профессиональных стандартов, прохождение курсов повышения квалификации, участие в технических учебных)	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение всего периода	заместитель директора Н.Ю.Девяткина	предотвращение синдрома «эмоционального выгорания»	план повышения уровня профессионального мастерства, повышение квалификации работников учреждения, доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении
10.	Продолжить работу по системе наставничества в организации	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения	в течение всего периода	заместитель директора Н.Ю.Девяткина начальник отдела кадров	Краткосрочный период адаптации молодого специалиста к новым условиям и режиму	Повышение профессионального уровня подготовки работников,

		независимой оценки качества работы		Т.С.Трегубова	труда	улучшение взаимоотношений между сотрудниками, материальное стимулирование
11.	Активизировать работу по вовлечению специалистов организации социального обслуживания в участие в обучающих мероприятиях, конференциях, семинарах, практикумах на муниципальном, краевом и федеральном уровнях	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение года	заместитель директора Н.Ю.Девяткина	внедрение передового опыта работы в учреждении	увеличение числа получателей
12.	Соблюдение сроков проведения специальной оценки условий труда	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в соответствии с планом	заместитель директора Н.Ю.Девяткина, специалист по охране труда	улучшение условий труда работников учреждения	наличие документов, подтверждающих проведение специальной оценки условий труда
13.	Активизация работы попечительского совета, созданного в организации	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение года	заместитель директора Н.Ю.Девяткина	оказание помощи получателям социальных услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, увеличение числа получателей социальных услуг, удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг
14.	Активизировать работу администрации учреждения по контролю за прохождением курсов повышения квалификации специалистов организации социального обслуживания	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения	в течение года	заместитель директора Н.Ю.Девяткина начальник отдела кадров	повышение квалификации работников учреждения	Наличие плана повышения квалификации, наличие документов,

		независимой оценки качества работы		Т.С.Трегубова		подтверждающих повышение квалификации
15.	Провести мероприятия по информационно-разъяснительной работе среди населения о независимой оценке качества	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	заместитель директора Н.Ю.Девяткина	информационная открытость	наличие памяток о проведении независимой оценки условий предоставления услуг
16.	Организация взаимодействия с получателями социальных услуг посредством электронной почты в строгом соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	По мере необходимости	заместитель директора Н.Ю.Девяткина	подготовка ответов на обращения граждан	своевременное предоставление информации гражданам по интересующим вопросам
17.	Повысить эффективность методической работы по обучению навыков общения специалистов при проведении телефонного консультирования.	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	по мере укомплектования кадров данного направления	заместитель директора Н.Ю.Девяткина	повышение компетентности работников учреждения	план повышения уровня профессионального мастерства, доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении
18.	Продолжение работы по обеспечению доступности учреждения и оказываемых услуг для инвалидов и других маломобильных получателей социальных услуг, в том числе заключение договора на оказание услуг сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение года	заместитель директора С.Н.Летучий	обеспечение доступности учреждения для маломобильных получателей социальных услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, увеличение числа получателей социальных услуг, удовлетворенность условиями предоставления

						социальных услуг.
19.	Осуществление благоустройства, озеленения, и поддержание эстетического состояния территории и внутренних помещений учреждения.	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение года	заместитель директора С.Н.Летучий	обеспечение эстетического пространства на территории учреждения	Поддержание санитарного и эстетического состояния помещений, озеленение и благоустройство территории

Заместитель директора  
Заместитель директора по АХЧ  
Начальник отдела кадров



Н.Ю.Девяткина  
С.Н.Летучий  
Т.С.Трегубова