** Утверждаю:**

 Директор МБУ « КЦСОН

Болотнинского района НСО»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Н. Захаров.

№\_\_\_\_ « \_\_\_» « января » 2018г.

**План мероприятий по повышению и улучшению качества работы**

**Муниципального бюджетного учреждения « Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района НСО» на 2019 год.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование мероприятия | Основание реализации(результат независимойоценки качества) | Срокреализации | Ответственный | Результат  | Показатели,характеризующиерезультатвыполнениямероприятия |
| 1. **Формирование доступного информационного пространства**
 |  |  |  |
| 1 |  Работать с информацией об учреждении ( редактировать) размещенную на официальном сайте, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/):- своевременно актуализировать и обновлять информацию об организации (внутренние документы, нормативные документы, планы, отчеты и т.д.) | улучшение результатанезависимой оценки качества  | Постоянно в течение 2019г |  Заместитель директора, гл. бухгалтер, программист, специалисты | Расширенный объем информации,полученная в ходеанализа открытыхисточников | Открытость идоступностьинформации обучреждении |
| 2. |  Разработать памятки о об учреждении для информирования получателей услуги для общения с гражданами посредством телефонных звонков  | улучшение результатанезависимой оценки качества |  В течение 2019 |  Заведующие отделениями, юрист | Расширенный объем в получении информации | Открытость идоступностьинформации обучреждении |
| 3. | Размещение на официальном сайте учреждения телефоны конкретных специалистов, которые могут дать полную и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах | улучшение результатанезависимой оценки качества  |  В течение 2019 | Заместитель директора, Заведующие отделениями, специалисты | Расширенный объем информации,полученная в ходеанализа открытыхисточников | Открытость идоступностьинформации обучреждении |
| 4. | Обеспечить доступность звонков в учреждение по телефонам, указанным на официальном сайте для обращений граждан посредством телефонных звонков для получения полной информации об учреждении и оказываемых услугах | улучшение результатанезависимой оценки качества  |  В течение 2019г |  Заместитель директора, специалисты | Расширенный объем информации,полученная в ходеанализа открытыхисточников | Открытость идоступностьинформации обучреждении |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 5. |  Оформление и своевременное обновление информационных стендов в учреждении соблюдая размещение информационных стендов ( высота в 0,9-1,7 метров от уровня пола), выпуск буклетов, листовок, брошюр и др. | улучшение результатанезависимой оценки качества |  В течение 2019г | Заместитель директора, заведующие, специалисты | Увеличение объемовинформационныхматериалов поорганизации работы КЦСОН | Открытость идоступностьинформации обучреждении |
| 6 | Формирование доступной среды в учреждении; выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенька) в соответствии с СП 59.13330.2012.  | улучшение результатанезависимой оценки качества  | В течение 2019г | Директор  | Создание безопасныхусловий дляполучениясоциальных услуг | Комфортностьусловий идоступностьполучения услуг |
| 7 | Проведение культурно-массовых мероприятий с клиентами отделений | улучшение качества оказания услуг | В течение 2019г | Заведующие отделениями | Создание безопасныхусловий дляполучателя социальных услуг | Комфортностьусловий идоступность |
| 8 | Проведение культурно-массовых мероприятий с получателями социальных услуг, с учетом выездных мероприятий с посещением музея и Храмов Болотнинского района отделения милосердия по адресу село Светлая поляна, ул. Игутовой д. 8 | улучшение качества оказания услуг | В течение2019г | Заведующая отделением | Создание безопасныхусловий дляполучателя социальных услуг | Комфортностьусловий идоступность |
| 9 | Проведение занятий психолога с клиентами отделения милосердия | улучшение качества оказания услуг | В течение 2019г |  Заведующая отделением, психолог отд. соц.реабилитации инвалидов | Создание безопасныхусловий дляполучателя социальных услуг | Комфортностьусловий идоступность |
| **II. Повышение эффективности труда** |
| 1 | Соблюдение Кодекса этики ислужебного поведения | улучшение результатанезависимой оценки качества | В течение 2019г | Заместитель директора, специалист по кадрам  | Укреплениеавторитета работника и повышение доверияграждан к учреждению | Доброжелательность, вежливость и компетентностьработниковучреждения,удовлетворенностькачествомобслуживания вучреждении |
| 2 | Организация профессиональной переподготовки и повышение квалификации сотрудников (участие сотрудников в обучающих семинарах, конкурсах, аттестация специалистов по социальной работе, социальных работников, курсы повышения квалификации, переподготовка кадров согласно профстандартов) | План мероприятий по «Дорожной карте» | В течение 2019г | Заместитель директора, заведующие отделениями, специалист по кадрам | Повышениепрофессиональногоуровня и мастерствасотрудников Центр |  Развитие кадрового потенциала системы социального обслуживания , путем ежегодного обучения не менее 4% работников учреждения |
| 3 | Организация мониторинга покачеству предоставлениясоциальных услуг и оценкустепени удовлетворенности, через анкетирование, опросы. при работе попечительского совета | улучшение результатанезависимой оценки качества за 2016г | В течение 2019г. |  Совместно Специалисты МБУ КЦСОН,Попечительский совет, общественные организации | Выявление причинНеудовлетворенности клиентов приполучениисоциальных услуг иучет предложений поулучшению качествапредоставления услуг | Удовлетворенностькачествомобслуживания вучреждении |
| 4 |  Выполнение рекомендации по качеству предоставления услуг, выявленные при проверках  | улучшение результатанезависимой оценки качества  | В течение 2019г | Директор  | Анализ деятельностиучреждения иэффективностиработы персонала порезультатампроведеннойнезависимой оценкикачества работыучреждения | Удовлетворенностькачествомобслуживания вучреждении |
| 5 | Расширение зоны обслуживанияграждан пожилого возраста:через организацию новыхклубных объединений, «Университета третьего возраста» | улучшение результатанезависимой оценки качества  |  В течение 2019г | Заместитель директора, заведующие отделениями | Удовлетворениеинтересов ипотребностей гражданпожилого возраста | Удовлетворенностькачествомобслуживания вучреждении |
| 6 | Выполнение указов Президента РФ в части повышения заработной платы социальным и медицинским работникам ) | План мероприятий «Дорожной карты за 2019г» | В течение 2019г | Директор.главный бухгалтер  | Достижение среднемесячной платы плановых показателей  | снижение коэффициента текучести кадров |
| 7 | Повышение ответственности коллектива за соблюдение дисциплины (создание положительной мотивации сотрудников, расширение полномочий членов коллектива в контроле). Определение размера премиальных и стимулирующих выплат сотрудникам с учётом уровня достижений | улучшение результатанезависимой оценки качества  | В течение 2019г. | Директор Заместитель директора, главный бухгалтер, председатель профсоюзной организации учреждения  |  |  |
| **III. Развитие материально-технической базы** |
| 1 | Оптимизация расходов учреждения на хозяйственные нужды и эффективность использования оборудования путем введения строгой экономии и учета  | План антикризисных мероприятий | Постоянно | Директор, гл. бухгалтер | Экономия бюджетных средств | Экономия бюджетных средств |
| 2 | Организация мероприятий по энергосбережению  | По результату энергоаудита | Постоянно  | Директор | Экономия бюджетных средств  | Экономия бюджетных средств |
| 3 | Организация вдеятельности Центра, развитиеволонтёрского движения, спонсорской помощи | Улучшение результатанезависимой оценки качества  | Постоянно | Заместитель директора, заведующие отделениями | Развитеедобровольческой(благотворительной) деятельности | Финансово-хозяйственнаядеятельность |
| 4 | Отчет о финансово -хозяйственной деятельностиЦентра. | Улучшение результатанезависимой оценки качества  |  По плану отчетности | Главный бухгалтер | Мониторингфинансово -хозяйственнойдеятельности КЦСОН | Отсутствие нарушений финансово-хозяйственнойдеятельности |
| 5 | Анализ расходования средств, полученных от взимания платы с граждан за предоставление социальных услуг | улучшение результатанезависимой оценки качества  | По плану отчетности | Главный бухгалтер | Обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности | Отсутствие нарушений финансово-хозяйственнойдеятельности |

**4.Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в организациях социального обслуживания**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Проводить работу по улучшению доступности для всех категорий клиентов, в том числе для маломобильных и передвигающихся на колясках (СП 59.133.30.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения).  | улучшение результатанезависимой оценки качества |  В течение 2019г. | Директор , зам.директора, | Создание безопасныхусловий дляполучениясоциальных услуг | Комфортностьусловий идоступностьполучения услуг |
| 2 |  Благоустройство территории отделения милосердия для престарелых с учетом свода правил по доступности для маломобильных групп населения. | улучшение результатанезависимой оценки качества | В течение 2019г | Директор , заведующая отделением, специалисты | Создание безопасныхусловий дляполучениясоциальных услуг | Комфортностьусловий идоступностьполучения услуг |
| 3. |  Текущий Ремонт отделения милосердия для престарелых по улучшению доступности для всех категорий клиентов, в том числе для маломобильных и передвигающихся на колясках ,предусмотреть оснащение поверхностей пола дорожками из противоскользящих покрытий | улучшение результатанезависимой оценки качества |  В течение 2098 | Директор , заведующая отделением | Создание безопасныхусловий дляполучениясоциальных услуг | Комфортностьусловий идоступностьполучения услуг |
| 4 | Установка поручня для раковины в санитарной комнате в отделении социальной реабилитации по ул Калина 12 | Реализация" СНиП 35-01-2001 " Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения | 1полугодие 2019г. |  Директор  | Создание безопасныхусловий дляполучателя социальных услуг | Комфортностьусловий идоступностьполучения услуг |
| 5 | Укладка противоскользящего тактильного профиля для углов ступеней в -отделении социальной реабилитации по ул Калина12-специализипрованном доме по ул. Горького2,-отделении милосердия по адресу село Светлая поляна, ул. Игутовой д. 8 | Реализация" СНиП 35-01-2001 " Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения | 1 полугодие 2019г. | Директор  | Создание безопасныхусловий дляполучателя социальных услуг | Комфортностьусловий идоступностьполучения услуг |
| 6 | Ремонт двух санитарных комнат( мужской, женской) в соответствии стандартам доступности среды ( 150тыс. выделяют денежных средств) | Реализация" СНиП 35-01-2001 " Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения" | 2 полугодие 2019г | Директор , заведующая отделением | Создание безопасныхусловий дляполучателя социальных услуг | Комфортностьусловий идоступностьполучения услуг |
| 7 | Установка тактильных табличек "мужской, женский туалет" в отделении милосердия |  |  |  |  | Комфортностьусловий идоступностьполучения услуг |
| 1. **Доброжелательность вежливость и компетентность сотрудников**
 |
| 1. | Проводить обучающие семинары с сотрудниками, непосредственно работающими с клиентами, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям ( сопровождение до выхода с территории по соблюдению кодекса этики и эстетики | улучшение результатанезависимой оценки качества |  В течение 2019г. |  заведующая отделением, специалисты | Создание безопасныхусловий дляполучениясоциальных услуг | Комфортностьусловий идоступностьполучения услуг |
|  **6.Удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| 1. | Проводить анкетирование, опросы, клиентов по социальному обслуживанию | улучшение результатанезависимой оценки качества |  В течении 2018 |  заведующая отделением, специалисты | Создание безопасныхусловий дляполучениясоциальных услуг | Комфортностьусловий идоступностьполучения услуг |
| 2. |  Анализ данных, полученных в результате анкетирования клиентов, и учесть при планировании деятельности организаций | улучшение результатанезависимой оценки качества |  В течении 2018г |  заведующая отделением, специалисты | Создание безопасныхусловий дляполучениясоциальных услуг | Комфортностьусловий идоступностьполучения услуг |