**Отчет по исполнению плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг организации социального обслуживания за 1 квартал 2018 года.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование мероприятия** | **Срок реализации** | **Организация** | **Результат** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | | | |
| 1.1 | Организация информационно-  разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах:  - средствах массовой информации;  - информационных стендах в помещениях учреждения;  - информационных стендах помещений сторонних организаций;  - официальном сайте учреждения: www.kcsonche.ru;  - интернет-сайте www.bus.gov.ru;  - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах. | В течение 2018 года | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском районе» | Проводится регулярная информационно-разъяснительная работа в пределах учреждения и посредством выездных бригад, своевременно актуализируется информация на стендах, официальном сайте, ведутся аккаунты в популярных социальных сетях, распространяются буклеты, листовки, планируется освещение деятельности организации посредством печатных изданий района. |
| 1.2 | Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:  - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения www.kcsonche.ru  - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты. | В течение 2018 года | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском районе» | На официальном сайте организован сервис обратной связи, ведутся опросы, анкетирования пользователей. Функционирует телефонная линия, ведется анализ сообщений поступающих на электронную почту. |
| 1.3 | Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение:  - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения. | В течение 2018 года | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском районе» | Ведутся журналы учета обращений граждан получателей социальных услуг. Проводится анкетирование посетителей по вопросам результативности и удовлетворенности процессом обслуживания в комплексном центре. |
| 1.4 | Оформление и своевременное обновление информационных стендов в учреждении, соблюдая правила размещения информационных стендов(высота в 0,9-1,7 метра от уровня пола), выпуск буклетов, листовок, брошюр и др. | В течение 2018 года | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском районе» | По учреждению установлены 5 информационных стендов в соответствии с нормативами, установлены полки с буклетами и листовками, ведется своевременное обновление информации. |
| 1.5 | Организация выездов мобильной бригады, обеспечение доступности и оперативности оказания социальных услуг гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию и проживающим в отдаленных населенных пунктах:  -комплексное предоставление социальных услуг исходя из индивидуальной потребности граждан;  -обеспечение государственных гарантий и равных возможностей получения комплексного адресного и дифференцированного социального обслуживания;  -создание условий обеспечивающих социальную поддержку, в том числе социальное обслуживание граждан;  -достижение высокого качества социального обслуживания на основе модернизации услуг по социальной поддержке граждан, проживающих в отдаленных населенных пунктах. | В течение 2018 года | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском районе» | По населенным пунктам района, мобильной бригадой, в соответствие с графиком, осуществляется 3 выезда в неделю, а так же в случае необходимости проводятся внеплановые выезды. |
| 1.6 | Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации.  Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения, с помощью буклетов и памяток) о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных:  - сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкет;  - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения;  -изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru. | В течение 2018 года | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском районе» | Ежемесячно проводится анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации на основе опросов, отзывов и анкетирования. |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | | |
| 2.1 | Установка кнопки вызова специалиста с учетом уровня высоты для людей передвигающихся на колясках. Проведение работы по улучшению доступности для всех категорий клиентов, в том числе маломобильных и передвигающихся на колясках. | Январь 2018 года | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском районе» | Установлена кнопка вызова, так же предусмотрены пандусы, информационные таблички, полосы для слабовидящих и маломобильных групп граждан. |
| 2.2 | Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов. | В течение 2018 года | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском районе» | Штат учреждения укомплектован полностью. Дефицита в кадрах не имеем. |
| **III. Показатели характеризующие время ожидания предоставления социальных услуг** | | | | |
| 3.1 | Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг(составление графика работы, наличие информационных материалов). Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги. Соблюдение сроков (среднее время) ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг). | В течение 2018 года | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском районе» | В организации очередей нет. Время ожидания минимальное, прием и обслуживание проводится в кратчайшие сроки. |
| **IV. Показатели характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания** | | | | |
| 4.1 | Проводить обучающие семинары с работниками центра, непосредственно работающими с клиентами, направленные на повышение доброжелательного, вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям, соблюдение этики служебного поведения. | В течение 2018 года | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском районе» | Проводятся семинары и лекции для работников центра по утвержденному графику с привлечением специалистов. |
| 4.2 | Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листа обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников;  -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг. | В течение 2018 года | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском районе» | Проводятся анкетирования и опросы по указанным критериям с целью выявления и устранения недостатков. |
| **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | |
| 5.1 | Проводить анкетирование, опросы клиентов по социальному обслуживанию. | В течение 2018 года | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском районе» | Планово проводятся анкетирование и опросы клиентов. |
| 5.2 | Анализ данных полученных в результате анкетирования клиентов и учесть при планировании деятельности центра. | В течение 2018 года | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском районе» | По полученным данным проводится структурный анализ с целью повышения эффективности работы комплексного центра и удовлетворенности получателей социальных услуг. |