

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель БУ «КЦСОН Тарского  
района»

Н.В. Никитина

2017 года



**ПЛАН**  
по улучшению качества работы  
бюджетного учреждения Омской области «Комплексный центр социального обслуживания населения  
«Надежда» Тарского района» на 2018-2019 гг.  
по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году

№ п /п	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственные исполнители	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>Раздел I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
1	Своевременная актуализация информации на сайте бюджетного учреждения Омской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» Тарского района» (далее БУ «КЦСОН Тарского района», учреждение), странице учреждения на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет"), на информационных стендах учреждения, согласно ст. 13 Феде-	2018-2019 гг. Постоянно, размещение информации в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации	Аналитик Царегородцева Д.А.	Наличие актуальной информации об учреждении в сети «Интернет»	Актуальность и доступность информации об учреждении в сети «Интернет»

	рального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 442-ФЗ)				
2	Поддержание в актуальном состоянии информации об учреждении на сайте bus.gov.ru	2018-2019 гг. Постоянно, размещение информации в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации	Аналитик Царегородцева Д.А.	Наличие актуальной информации об учреждении	Актуальность и доступность информации об учреждении
3	Учет и оперативное рассмотрение обращений (жалоб), отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> , сайте БУ «КЦСОН Тарского района»	2018-2019 гг. Постоянно	Аналитик Царегородцева Д.А.	Постоянный мониторинг обращений, отзывов граждан	Своевременный учет и оперативное рассмотрение обращений граждан. Повышение качества оказания услуг учреждением
4	Ежеквартальный контроль проведения мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> , сайте БУ «КЦСОН Тарского района»	2018-2019 гг. 1 раз в квартал	Заместитель руководителя Ковязина Н.А.	Контроль мониторинга обращений, отзывов граждан	Своевременный учет и оперативное рассмотрение обращений граждан. Повышение качества оказания услуг учреждением
5	Своевременная актуализация справочно-информационных, наглядно-информационных материалов (буклеты, брошюры, листовки и пр.) о деятельности БУ «КЦСОН Тарского района», об услугах, оказываемых учрежде-	2018-2019 гг. актуализация информации в течение 10 рабочих дней со	Аналитик Царегородцева Д.А.	Информирование населения о деятельности БУ «КЦСОН Тарского района», об услугах, оказываемых учреждением, о	Информированность населения о деятельности БУ «КЦСОН Тарского района», об услугах, оказываемых

	нием, о мерах социальной поддержки, для распространения среди граждан, находящихся на социальном обслуживании в учреждении, потенциальных клиентов, в государственных учреждениях, размещения на стендах иных организаций (учреждений)	дня изменения информации		мерах социальной поддержки	учреждением, о мерах социальной поддержки
6	Проведение информационно-разъяснительной работы о деятельности учреждения через средства массовой информации: размещение информации в районной газете «Тарское Прииртышье» (статьи, заметки, новости короткой строкой), видеосюжеты на местном телеканале «Тара ТВ»; выступления на сельских сходах, в том числе с привлечением волонтерских организаций «Вместе», «Сподвижники», «Life», волонтерского отряда «Шанс», волонтерского отряда "Энергия молодости", филиала ГОУ ВПО ОмГПУ в г. Таре, Тарского районного отделения Омской областной общественной организации ветеранов (пенсионеров) и ВОИ Тарского района	2018-2019 гг. Постоянно	Специалист по социальной работе Мясникова М.Ю.	Информирование населения о деятельности учреждения	Информированность населения о деятельности БУ «КЦСОН Тарского района»
<b>Раздел III. Время ожидания предоставления социальных услуг</b>					
7	Проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг, актуализации информации о работе учреждения	2018-2019 гг. Постоянно	Руководитель Никитина Н.В.	Своевременное предоставление социальных услуг, своевременная актуализация информации о работе учреждения	Удовлетворенность получателей услуг своевременностью предоставления социальных услуг. Наличие актуальной

					информации о работе учреждения
8	Контроль за соблюдением сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг согласно ст. 17 Федерального закона № 442-ФЗ	2018-2019 гг. Постоянно	Руководитель Никитина Н.В.	Соблюдение сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг	Своевременное рассмотрение заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг
<b>Раздел IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</b>					
7	Работа по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности учреждения	2018-2019 гг. Постоянно	Специалист по управлению персоналом Кашира А.А.	Своевременное обучение, повышение квалификации, переподготовка сотрудников по направлениям деятельности учреждения	Укомплектованность учреждения квалифицированными сотрудниками
8	Проведение технических учеб, семинаров, тренингов с сотрудниками учреждения: 1. Семинар «Соблюдение норм служебной профессиональной этики и правил делового поведения». 2. Техническая учеба «Ведение делового телефонного разговора: этические нормы, техники, языковые особенности». 3. Семинар-практикум «Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях». 4. Тренинг по профилактике профессионального «выгорания» Распространение среди специалистов учреждения информационных материалов (буклетов, памяток) по данным темам	2018-2019 гг.  Февраль, июль  Март, сентябрь  Апрель, октябрь  Февраль, июль, ноябрь	 Аналитик Царегородцева Д.А.  Аналитик Царегородцева Д.А. Психолог Иванова С.Г.  Психолог Иванова С.Г.	Повышение компетенции сотрудников учреждения	Удовлетворенность получателей услуг компетентностью, вежливостью, доброжелательностью сотрудников
9	Инструктаж специалистов учреждения по вопросу предоставления консультаций по телефону	Март 2018 г.	Аналитик Царегородцева Д.А.	Повышение компетенции сотрудников учреждения	Удовлетворенность граждан компетентностью, вежливостью,

					доброжелательностью сотрудников
10	Проведение "контрольных закупок" по качеству оказания консультаций по телефону	2018-2019 гг. 1 раз в квартал	Руководитель Никитина Н.В.	Осуществление контроля качества оказания консультаций по телефону	Отсутствие замечаний
11	Взаимодействие с КУ «ЦЗН Тарского района» в целях обеспечения потребности учреждения в специалистах, осуществляющих предоставление социальных услуг с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам	2018-2019 гг. Постоянно	Специалист по управлению персоналом Кашира А.А.	Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг с уровнем образования соответствующим профессиональным стандартам	Повышение процента соответствия сотрудников учреждения профессиональным стандартам
12	Реализация плана мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	2018-2019 гг. Постоянно	Юрисконсульт Шмарова И.А.	Предупреждение коррупционных и иных правонарушений в учреждении	Отсутствие коррупционных и иных правонарушений в учреждении
<b>Раздел V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
13	Анкетирование обслуживаемых граждан (их законных представителей) в рамках социологического опроса "Оценка качества оказания социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Омской области", проводимое Министерством	2018-2019 гг. Постоянно	Аналитик Царегородцева Д.А.	Мониторинг качества оказания социальных услуг, предоставляемых учреждением	Повышение качества оказания социальных услуг, предоставляемых учреждением
14	Участие специалистов БУ «КЦСОН Тарского района» в семинарах, совещаниях, "круглых столах" по вопросам применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания, повышения качества социального обслуживания	2018-2019 гг.	Руководитель Никитина Н.В.	Повышение компетенции сотрудников учреждения	Удовлетворенность получателей услуг качеством предоставляемых услуг
15	Работа по правовому просвещению получателей услуг, включая законодательство о персональных данных	2018-2019 гг. Постоянно	Юрисконсульт Шмарова И.А.	Повышение уровня правового просвещения получателей услуг	Удовлетворенность получателей услуг качеством предоставля-

					емых услуг
<b>Иные мероприятия</b>					
16	Контроль выполнения плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения	2018-2019 гг. Постоянно	Руководитель Никитина Н.В.	Реализация плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения	Повышение качества работы учреждения
17	Подготовка отчета о выполнении плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения и направление его в департамент социального обслуживания Министерства	2018, 2019 гг. (до 5 июня, 5 декабря)	Аналитик Царегородцева Д.А.	Реализация плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения	Повышение качества работы учреждения
18	Размещение плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения на сайте учреждения.	22.11.2017 г.	Аналитик Царегородцева Д.А.	Размещение плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения на сайте учреждения.	Наличие плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения на сайте учреждения.

Руководитель



Никитина Н.В.