

УТВЕРЖДАЮ

директор ГБУ СО КК «Чамлыкский  
психоневрологический интернат»

А.А. Ансимова

«30» декабря 2020 года



## ПЛАН

### мероприятий по повышению качества предоставления социальных услуг в ГБУ СО КК «Чамлыкский психоневрологический интернат» на 2021 год

1	2	3	4	5	6	7
1.	Проведение систематического контроля за обновлением информации об организации, порядке и правилах предоставления услуг клиентам на официальном сайте министерства труда и социального развития Краснодарского края и <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	директор учреждения	информационная открытость учреждения	наличие актуальной и своевременной информации на сайте министерства труда и социального развития Краснодарского края и других открытых источниках информации
2.	Обновление информации на стендах в организациях социального обслуживания в соответствии с Приказом Минтруда РФ от 17 ноября 2014 года №886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки	1 квартал 2020 года	директор учреждения	информационная открытость учреждения	наличие актуальной и своевременной информации на стендах

	поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике»					
3.	Обеспечение своевременного предоставления качественной информации в реестре поставщиков социальных услуг в соответствии с Приказом Минтруда РФ от 17 ноября 2014 года № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике»	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	директор учреждения	информационная открытость учреждения	наличие актуальной и своевременной информации на сайте <a href="http://rpsu.krasnodar.ru">rpsu.krasnodar.ru</a>
4.	Предоставление объективной информации в регистре получателей социальных услуг в соответствии с Приказом Минтруда РФ от 17 ноября 2014 года № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике»	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	директор учреждения	информационная открытость учреждения	наличие актуальной и своевременной информации в регистре получателей социальных услуг

5.	Приведение системы внутреннего контроля за качеством предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания в соответствие с Приказом Минтруда РФ от 17 ноября 2014 года № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике»	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	1 квартал 2020 года	директор учреждения	повышение качества оказания социальных услуг в соответствии с требованиями, установленными по результатам внутреннего контроля	Приоритет запросов получателей социальных услуг, соблюдение положений нормативных документов; личная ответственность руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг
6.	Проведение мониторинга получателей социальных услуг	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	1 раз в год	директор учреждения	повышение качества оказания социальных услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных работников и иных категорий работников учреждения; доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг; доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым; удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер

7.	Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг, предоставляемых учреждением	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	директор учреждения	повышение качества оказания социальных услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг; учет предложений клиентов в деятельности учреждения	Всесторонний охват клиентской базы, высокая оценка деятельности учреждения от получателей социальных услуг
8.	Проведение организационных мероприятий по закреплению кадрового потенциала учреждений	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	директор учреждения	обеспечение постоянного кадрового контроля	Сформированная база сотрудников по уровню образования, наличие плана повышения квалификации, наличие документов, подтверждающих повышение квалификации
9.	Продолжение работы по повышению квалификации персонала учреждений	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	директор учреждения	повышение профессионализма сотрудников учреждения	Наличие документов, подтверждающих повышение квалификации

10.	Активизация методической работы в учреждениях с целью изучения и обобщения передового опыта работы	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	директор учреждения	распространение передового опыта в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных услуг
11.	Активация работы учреждений во Всероссийских и краевых социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение года	директор учреждения	участие во Всероссийских и краевых социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение дополнительных финансовых ассигнований
12.	Продолжение работы по специальной оценке условий труда в организациях социального обслуживания	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение года	директор учреждения	улучшение условий труда специалистов организации	Наличие документов, подтверждающих проведение специальной оценки условий труда

13.	Разработка и утверждение концепции развития, стратегии и тактики учреждения с учетом выбора методов форм и технологий, наиболее эффективно способствующих достижению наилучших результатов по качественному предоставлению услуг	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	1 квартал 2020 года	директор учреждения	достижение наилучших результатов по качественному предоставлению услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных услуг; удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг
14.	Активизация взаимодействия с общественными организациями и объединениями на территории муниципальных образований края	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение года	директор учреждения	укрепление материально-технической базы организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных услуг; удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг