УТВЕРЖДЕН

приказом директора ОБУСО «Льговский МКЦСОН»

от 31.12. 2019г № 236 -ОД

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ,**

**направленных на повышение качества социальных услуг, предоставляемых областным бюджетным учреждением социального обслуживания «Льговский межрайонный центр социального обслуживания населения Курской области**

**на отчётный 2020 год и плановый период 2021-2022гг.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование показателя качества государственной услуги** | **Проведение мероприятий, направленных на повышение качества государственной услуги** | **Сроки исполнения** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий** |
| 1. | Обеспечение информационной открытости учреждения, в том числе посредством актуализации на официальном сайте, информационных стендах, СМИ | Размещение актуальной информации на сайте, информационных стендах, СМИ | Постоянно | Актуальность и полнота информации |
| 2. | Анализ удовлетворённости получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении. | Проведение социологического исследования, путем анкетирования, среди получателей социальных услуг  (не менее 40% от общего числа получателей услуг) | Ежеквартально | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворённости получателей социальных услуг |
| 3. | Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги | Укомплектование учреждения социальными работниками, соответствующими требованиям профессиональных стандартов. | Постоянно | Укомплектование штатных должностей социальных работников, соответствующими требованиям профессионального стандарта |
| 4. | Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности организации при предоставлении социального обслуживания) | формирование доступной среды в учреждении | Постоянно | Выполнение условий доступности для инвалидов предоставления социальных услуг |
| 5. |  | внедрение инновационных форм социального обслуживания | постоянно  к 2022 г. | Развитие стационарозамещающих форм социального обслуживания  Создание системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами |
| 6. |  | проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации работников учреждения | Постоянно | Повышение квалификации и обучение работников учреждения в сроки, установленные действующим законодательством. |
| 7. |  | материально – техническое оснащение учреждения, предоставляющее социальные услуги | Постоянно | Оснащение оборудованием, в соответствии с рекомендуемым перечнем, |
| 8. |  | организацию внутреннего контроля качества деятельности учреждения и его подразделений | Ежемесячно | Повышение качества обслуживания граждан |
| 9. | Доступность получения социальных услуг в организации (возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории учреждения социального обслуживания, а также при пользовании услугами; возможность для самостоятельного передвижения по территории учреждения социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри такой организации (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации; дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение учреждения социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории учреждения; дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода); оказание иных видов посторонней помощи | Разработка и реализация плана мероприятий по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других МГН в учреждении. | Постоянно | Обеспечение комфортности и доступности получения социальных |
| 10. | Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок | Приведение деятельности учреждения в соответствие с действующими санитарными нормами и правилами | Постоянно | Устранение выявленных нарушений в ходе проверок надзорными органами |
| 11. | Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации социального обслуживания | Увеличение доли граждан, получивших социальные услуги в различных формах социального обслуживания учреждения, в общем числе граждан, находящихся на социальном обслуживании в учреждении. | Ежеквартально | Увеличение количества граждан, получивших социальные услуги в учреждении |
| 12. | Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах | Предоставление социальных услуг в соответствии с действующими стандартами, нормами и правилами | Постоянно | Снижение количества обоснованных жалоб от получателей социальных услуг |
| 13. | Организации выездов мобильной бригады | Информирование граждан, проживающих в отдалённых населённых пунктах, об услугах предоставляемых учреждением, оказание разовых социально – бытовых услуг | ежемесячно | Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. |
| 14. | Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения. | Поддержание информации в актуальном состоянии. | Постоянно | Полнота и актуальность информации об учреждении, наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг. |
| 15. | Организация и проведение аттестации сотрудников учреждения на соответствие занимаемой должности. | Проведение аттестации сотрудников согласно графика. | По мере необходимости. | Соответствие сотрудников учреждения занимаемой должности. |
| 16. | Проведение медицинских осмотров сотрудников учреждения | Проведение медицинских осмотров согласно графика проведения. | По мере необходимости | Повышение уровня качества социального обслуживания. |
| 17. | Реализация антикоррупционной политики учреждения. | Предупреждение коррупции в учреждении, формирование антикоррупционного сознания у сотрудников. | Постоянно | Улучшение качества оказания социальных услуг. |