

ПЛАН
мероприятий по улучшению деятельности по результатам независимой оценки качества
условий оказания услуг в ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ "КИРЖАЧСКИЙ
КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" на 2024-2026г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Систематическое проведение мониторинга размещаемой в общедоступных местах информации о деятельности учреждения и осуществление актуализации информации	100 из 100	Постоянно	Директор	Совершенствование предоставления социальных услуг, внедрение инновационных технологий, расширенное информационное освещение предоставления социальных услуг и технологий	100 из 100
Комфортность условий предоставления услуг						
2.	Продолжение работы по созданию максимально доступных условий для получения услуг, а также совершенствованию комфортного общения.	100 из 100	Постоянно	Директор	Совершенствование предоставления социальных услуг, внедрение инновационных технологий, информационное освещение предоставления социальных услуг и технологий	100 из 100
Доступность услуг для инвалидов						
3.	Организация обеспечения доступности, а также проведение необходимых мероприятий по повышению доступности объектов и услуг для маломобильных групп населения в учреждениях социального обслуживания населения	100 из 100	Постоянно	Директор	Выполнение показателей доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья учреждения и предоставляемых услуг	100 из 100
Доброжелательность, вежливость работников учреждения						
4.	Совершенствование коммуникативных навыков сотрудников учреждения. а также освоение методик преодоления профессиональ	100 из 100	Постоянно	Директор	Проведение тренингов для сотрудников по направлению «доброжелательность, вежливость и компетентность в отношении получателей услуг учреждения». Проведение тренингов, направленных на повышение стрессоустойчивости	100 из 100

	ного выгорания				сотрудников	
Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.	Продолжение работы по созданию максимально доступных условий для получения услуг, а также совершенствованию комфортного общения.			Директор Заведующие отделений, специалисты по социальной работе	Увеличение количества получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг и готовых рекомендовать учреждение родственникам и знакомым	100 из 100

Согласно Федеральному закону № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания (НОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания;
- повышения качества их деятельности.

Приказом Минтруда России от 08.12.2004 №995Н утверждены пять групп показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания:

- 1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей);
- 2) комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (5 показателей);
- 3) время ожидания предоставления социальной услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя);
- 5) удовлетворенность качеством оказания услуг (5 показателей).

Директор

Блинова Светлана Анатольевна