

Утверждаю:  
 И.о.директора ГКУ «КЦСОН в Баксанском  
 муниципальном районе» МТЗ и СЗ КБР  
 Ю.Х.Канаметов  
 2016г.



**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ГКУ «КЦСОН В БАКСАНСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ» МТЗ и СЗ КБР**

	<b>Наименование мероприятия</b>	<b>Результат независимой оценки качества</b>	<b>Срок реализации</b>	<b>Ответственный</b>	<b>Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия</b>	<b>Результат</b>
<b>1. Открытость и доступность информации об учреждении</b>						
<b>1.1</b>	Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация, в т.ч. размещаемой на сайте, стендах, в СМИ	Информационная открытость (наполнение сайта учреждения)	Постоянно	Кумышева Д.Э.	Наличие информации на официальном сайте учреждения, ее соответствие требованиям Правил размещения на официальном сайте учреждения, обновления информации об учреждении, <b>100%</b>	Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения
<b>1.2</b>	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых	Доступность и достаточность информации	Постоянно	Кумышева Д.Э. Хандохова Д.С.	Рост числа получателей социальных услуг; наличие публикаций в СМИ; количество	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость

	учреждением и деятельности учреждения (распространение листовок, приуроченных к акциям, буклетов о работе отделений учреждения, обновление информационных стендов в отделениях).				привлеченных партнеров и волонтеров; размер привлеченных финансовых средств	учреждения, привлечение партнеров и волонтеров
1.3	Модернизация сайта, активность учреждения в рекламе своих услуг	Доступность и достаточность информации	Ежемесячно	Кумышева Д.Э.	Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг доступными и достаточными, от числа опрошенных лиц о работе учреждения	Систематизированная и структурированная информация, размещенная на сайте
1.4	Оповещение граждан Баксанского района о проведении «он-лайн» опросов на сайте учреждения и посредством СМИ.	Доступность и достаточность информации	Ежеквартально	Хандохова Д.С.		
1.5	Информационно-разъяснительная работа учреждения о порядке и условиях	Доступность и достаточность информации	Ежеквартально	Махиева М.Х. Тхагужокова Л.З.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают	Информированность населения о порядке и условиях предоставления

	предоставления социальных услуг			Гергова Т.М. Канаметова Л.Ю.	компетентность социальных и иных категорий работников учреждения; рост численности получателей социальных услуг, доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения	социальных услуг
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья						
2.1	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении	Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	В течение года	Канаметов Ю.Х. Машезов Т.С. Тенгизова А.Н.	Доля лиц, считающих условия оказания услуг комфортными, о числе опрошенных о работе учреждения	Наличие новой мебели, нового технологического оборудования, в том числе для пищеблока
2.2	Мероприятия, направленные на повышение доступности	Наличие доступных условий получения услуг,	До конца года	Канаметов Ю.Х. Машезов Т.С. Тенгизова А.Н.	Доля лиц, считающих условия оказания услуг комфортными, от числа опрошенных о работе	Наличие удобств для ожидания в очереди, пандусов, поручней. Наличие услуги в

	получения услуг в учреждении, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			учреждения	электронном виде.
2.3	Формирование доступной среды в учреждении в рамках комплексной программы «Доступная среда в Кабардино-Балкарии»	Наличие доступных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	До конца года	Канаметов Ю.Х. Машезов Т.С. Тенгизова А.Н.	Степень выполнения условий доступности для инвалидов и других лиц с ОВЗ; удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг	Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов
<b>3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения</b>						
3.1	Повышение профессиональной компетентности специалистов учреждения	Профессионализм персонала	В течение года	Хуранова Л.Б. Гудова Р.Р. Натова З.А.	Доля лиц, считающих персонал, оказывающих услуги, компетентным от числа опрошенных лиц, 100%	Доля соработников и специалистов учреждения, своевременно прошедших обучение и курсы повышения квалификации в соответствии с утвержденным графиком, в общем количестве специалистов, подлежащих

						обучению и повышению квалификации (100%)
^Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг						
4.1	Мероприятия, направленные на повышение качества оказываемых социальных услуг гражданам	Удовлетворенность качеством предоставляемых социальных услуг	В течение года	Хуранова Л.Б. Махиева РМ.Х. Тхагужокова Л.З. Мамбетова А.Х. Канаметова Л.Ю.	Доля лиц удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных лиц, 100 % (3 балла)	Новые формы работы, направленные на качественное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов.  Наличие комплексной программы по развитию социальных компетенций у воспитанников.  Соблюдение регламентов предоставления государственных услуг
4.2	Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении	Удовлетворенность качеством предоставляемых социальных услуг	Ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом	Шигалугова З.Х. Кумышева Д.Э.	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения; доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания	Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг

					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	
4.3	Обновление нормативно-правовой базы учреждения	Доступность и достаточность информации	Постоянно	Гудова Р.Р. Хуранова Л.Б. Шабитова К.В. Закураева М.Х.	Полнота, своевременность обновления нормативно-правовой базы, ее соответствие федеральному и региональному законодательству	Формирование высокого правового уровня учреждения
<b>5. Создание кадровых условий для повышения качества социальных услуг</b>						
5.1	Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников	Повышение кадрового потенциала	1 раз в квартал	Патова З.А.	квалификация персонала (базовое образование); сформированная база сотрудников по уровню образования; наличие плана повышения квалификации	Обеспечение постоянного кадрового контроля

5.2	<p>Организация аттестации, профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения (участие сотрудников в обучающих семинарах, аттестация специалистов по социальной работе и социальных работников, курсы повышения квалификации, переподготовка кадров)</p>	<p>Повышение профессиональной подготовки</p>	<p>По плану</p>	<p>Патова З.А.</p>	<p>Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы), количество работников прошедших аттестацию, наличие документов установленного образца, подтверждающих повышение квалификации</p>	<p>Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения</p>
-----	--	--	-----------------	--------------------	--	--

Зав.ОМО



Шигалугова З.Х.

Программист

Кумышева Д.Э.