

Утверждаю:
 Директор ГАУ «КЦСОН
 Артемовского района»
 С.А. Халямин
 «20» марта 2014 года

План мероприятий
 ГАУ «КЦСОН Артемовского района»
 по улучшению качества оказания социальных услуг

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат
1.	Создание альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Карта независимой оценки организаций социального обслуживания населения Свердловской области. Показатель: наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	В течение года	Казакова М.В. – заместитель директора	Обеспечение информационной доступности для инвалидов по зрению при работе с официальным сайтом ГАУ «КЦСОН Артемовского района» в сети «Интернет»	Наличие/отсутствие версии для слабовидящих на официальном сайте ГАУ «КЦСОН Артемовского района» в сети «Интернет»
2.	Усиление контроля над результативностью деятельности ответственного лица за работу с обращениями при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг	Карта независимой оценки организаций социального обслуживания населения Свердловской области. Показатель: результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг	В течение года	Угланов М.А. – заместитель директора	Снижение времени ожидания граждан при обращении с использованием дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг	Удовлетворенность граждан своевременностью ответа на обращение

3.	Создание раздела «Направить обращение» на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Карта независимой оценки организаций социального обслуживания населения Свердловской области. Показатель: наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	01 июля 2017 года	Казакова М.В. – заместитель директора	Создание альтернативного способа направления заявления (жалобы). Повышение удобства направления заявления (жалобы)	Наличие/отсутствие раздела «Направить обращение» на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»
4.	Размещение информации на официальных стендах и официальном сайте Учреждения в сети «Интернет» о порядке подачи и рассмотрения жалоб по качеству оказания социальных услуг	Карта независимой оценки организаций социального обслуживания населения Свердловской области. Показатель: наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	01 июля 2017 года	Казакова М.В. – заместитель директора	Информационная открытость и доступность информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб по качеству оказания социальных услуг	Полнота информации Доступность информации Актуальность информации
5.	Разработка социально-ориентированного проекта, реализуемого совместно с некоммерческими организациями	Карта независимой оценки организаций социального обслуживания населения Свердловской области. Показатель: наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями	В течение года 2017 года	Угланов М.А. – заместитель директора	Эффективное взаимодействие с некоммерческими организациями.	Наличие/отсутствие социально-ориентированного проекта, реализуемого совместно с некоммерческими организациями
6.	Усиление контроля качества оказания социальных услуг. Разъяснительная работа с сотрудниками, участвующими в проведении опроса	Карта независимой оценки организаций социального обслуживания населения Свердловской области. Показатель: доля получателей социальных услуг, которые положительно	Май 2017 года	Угланов М.А. – заместитель директора	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате

	удовлетворенности качеством оказания услуг (разъяснение методики опроса, доведение цели и процедуры анкетирования, необходимости разъяснения содержания вопросов респонденту)	оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных			жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных
7.	Усиление контроля качества оказания социальных услуг. Мониторинг удовлетворенности качеством оказания услуг.	Карта независимой оценки организаций социального обслуживания населения Свердловской области. Показатель: количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде, на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	В течение года 2017 года	Угланов М.А. – заместитель директора	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны получателей социальных услуг	Наличие/отсутствие жалоб