

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО КК
«Армавирский РЦ»



Е.С. Качарова
Е.С. Качарова
«10» *сентября* 20 *24* года

**План
мероприятий по улучшению качества работы
государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Армавирский
реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью» на 2024 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5	6	7
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении						
1.	Размещение информации о деятельности учреждения на официальном сайте www.bus.gov.ru	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение года	Зам. директора по УВР Зам. директора по мед. части	открытость и доступность информации об учреждении	полнота, актуальность и понятность информации об учреждении
2.	Проведение систематического контроля за обновлением информации об	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой	постоянно	Зам. директора по УВР Зам. директора по мед. части	информационная открытость учреждения	наличие актуальной и своевременной информации на сайте министерства социального развития и семейной политики

	организации, порядке и правилах предоставления получателей социальных услуг на официальном сайте министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края	оценки качества работы				Краснодарского края и других открытых источниках информации
3.	Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте учреждения (armavir-gc.ru)	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	Зам. директора по УВР. Зам. директора по мед. части.	повышение степени полноты и актуальности информации о деятельности учреждения, порядке и условиях предоставления социальных услуг	полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте
4.	Обеспечение своевременного предоставления качественной информации в реестре поставщиков социальных услуг (soc23.ru) в соответствии со статьей 25 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	Зам. директора по УВР Зам. директора по мед. части	информационная открытость и доступность учреждения	наличие актуальной и своевременной информации на сайте soc23.ru

5.	Предоставление объективной информации в регистре получателей социальных услуг в соответствии со статьей 26 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	Зам. директора по УВР. Зам. директора по мед. части	информационная открытость учреждения	наличие актуальной и своевременной информации в регистре получателей социальных услуг
6.	Обновление информации на стендах в учреждении в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	по мере обновления и поступления информации	Зам. директора по УВР . Зам. директора по мед. части	информационная открытость учреждения	наличие актуальной и своевременной информации на стендах
7.	Осуществление внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг обслуживанию в учреждении в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	согласно плану внутренних проверок качества предоставления социальных услуг	Все заместители директора, юристконсульт, начальник отдела кадров	повышение качества оказания услуг в соответствии с требованиями и по результатам внутреннего контроля	приоритет запросов получателей социальных услуг; соблюдение положений нормативных документов; личная ответственность руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг

8.	Проведение технической учебы с обслуживающим персоналом по повышению качества предоставления социальных услуг	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	1 раз в квартал согласно плану	Зам. директора по УВР Зам. директора по мед. части, профком, Зам. директора по противопожарной профилактике, юрисконсульт, специалист по охране труда.	повышение профессионального уровня персонала, повышение качества предоставления социальных услуг	наличие документов, подтверждающих проведение технической учебы
9.	Ведение мониторинга получателей социальных услуг	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	ежеквартально	Зам. директора по УВР .	получение оценки клиентов удовлетворенностью качеством оказания социальных услуг	аналитические справки (ежеквартально) по результатам анкетирования: доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность 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

II. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья

1.	Выполнение плана мероприятий по обеспечению доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	по мере осуществления финансирования	заместитель директора по административно-хозяйственной работе	удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями здоровья условиями доступности	комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения
2.	Укрепление материально-технической базы учреждения	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	по мере осуществления финансирования	заместитель директора по УВР, заместитель директора по медицинской части, зам. директора по противопожарной профилактике	повышение уровня удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг	удовлетворенность качеством оказания услуг

III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения

1.	Получение сотрудниками базового образования, прохождение курсов повышения квалификации, участие в различных обучающих семинарах	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение года	начальник отдела кадров	повышение профессионализма, квалификации, компетентности персонала	доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения
----	---	---	----------------	-------------------------	--	--

IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1.	Проведение анкетирования с получателями социальных услуг о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	ежеквартально	заместитель директора по УВР, психолог	получение оценки получателей социальных услуг удовлетворенностью качеством оказания социальных услуг	комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения
2.	Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	заместитель директора по УВР, заместитель директора по медицинской части, психолог	повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности клиентов при получении социальных услуг; учет предложений получателей социальных услуг в деятельности учреждения	всесторонний охват клиентской базы, высокая оценка деятельности учреждения от получателей социальных услуг
3.	Проведение анкетирования о проводимых мероприятиях группового характера (оздоровительных, досуговых и пр.)	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества раб	ежеквартально	заместитель директора по УВР, психологи	удовлетворенность качеством мероприятий, имеющих групповой характер	удовлетворенность качеством оказания услуг

Начальник отдела



Г.С. Бондарева