

**МИНИСТЕРСТВО
СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕАБИЛИТАЦИИ
«КОЛОМЕНСКИЙ»**

ПРИКАЗ

25.12.2023 № 463-04

г. Коломна

Об утверждении плана мероприятий по улучшению качества обслуживания в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Московской области «Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации «Коломенский»

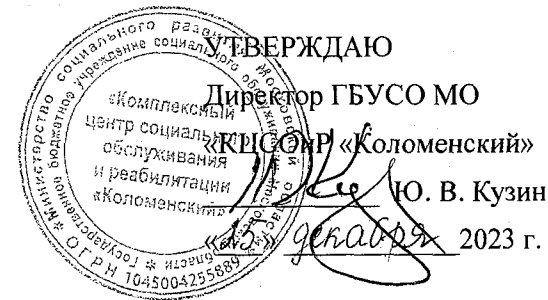
В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а также в целях повышения качества социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Московской области «Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации «Коломенский», достижения и поддержания качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям национальным стандартам Российской Федерации,
П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить план мероприятий по улучшению качества обслуживания в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Московской области «Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации «Коломенский» на 2024 год согласно приложения №1.
2. Специалисту по реабилитационной работе в социальной сфере Юрченко У.А. ознакомить с настоящим приказом ответственных лиц.
3. Электронику Щукину И.В. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте учреждения.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ГБУСО МО
«КЦСОиР «Коломенский»



Ю.В. Кузин



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
 в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Московской области
 «Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации «Коломенский»
 на 2024 год

№ п/п	Мероприятия	Сроки выполнения	Ответственные
1. Открытость и доступность информации об организации			
1.	Обеспечение информационной открытости учреждения, в том числе посредством актуализации на официальном сайте в сети интернет и информационных стендах учреждения, регулярное обновление их.	Постоянно	Заместители директора
2.	Актуализация информации об учреждении на официальном сайте Российской Федерации в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru)	Постоянно	Главный бухгалтер
3.	Информационное освещение деятельности учреждения в СМИ, подготовка материалов по инновационным технологиям работы учреждения в СМИ и других открытых источниках информации	Постоянно	Заместители директора, Заведующие отделений, Специалисты отделений.
4.	Разработка и распространение информационных методических материалов (буклетов, памяток, визиток, справочников и т.д) по всем направлениям деятельности учреждения.	Постоянно	Заместители директора, Заведующие отделений, Специалисты отделений.
5.	Проведение информационно-разъяснительной работы о порядке и условиях предоставления социальных услуг	Постоянно	Заместители директора, Заведующие отделений, Специалисты отделений.
6.	Проведение анкетирования, опроса получателей социальных услуг	Постоянно	Заместители директора, Заведующие отделений, Специалисты

			отделений.
7.	Осуществление приема граждан по социальным вопросам, консультирование населения в сфере социального обслуживания, рассмотрение жалоб и заявлений граждан, принятие мер по их устранению	Постоянно	Директор, Заместители директора, Заведующие отделений,
2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
1.	Развитие материально-технической базы государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Московской области «Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации «Коломенский»	Постоянно	Директор, Заместители директора, Заведующие отделений.
2.	Создание условий для доступности и комфортности получателям услуг. Обеспечение укомплектованности помещений оборудованием для предоставления социальных услуг	Постоянно	Заместители директора, Заведующие отделений.
3.	Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг	Постоянно	Заместители директора, Заведующие отделений.
4.	Контроль за исправностью оборудования (пожарная сигнализация, освещение, систем отопления, вентиляция и др.)	Постоянно	Заместители директора
5.	Укомплектованность Учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. Подбор, комплектование Учреждения кадрами согласно штатному расписанию, требованиям к должностным обязанностям.	Постоянно	Заместители директора, Заведующие отделений, Начальник отдела правового и кадрового обеспечения, Специалисты по кадрам.
6.	Осуществление контроля за благоустройством территории и содержанием помещений Учреждения.	Постоянно	Заместители директора, Заведующие отделений.
7.	Заключение договоров и контрактов в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения нужд учреждения	по плану- графику	Директор, Гл. бухгалтер, Начальник планово- экономического отдела, Комиссия по осуществлению закупок.
8.	Подготовка документации по подготовке зданий учреждения к работе в зимний период 2024-2025 г.г.	В течение года	Заместитель директора, Главный инженер.
9.	Обеспечение подразделений учреждения мебелью, оргтехникой, хозяйственным инвентарем,	В течение года	Заместитель директора,

	наблюдение за их сохранностью и проведение своевременного ремонта		Главный инженер.
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания			
1.	Организация и проведение тренингов, мастер-классов, месячников по культуре общения, а также соблюдения основных этических принципов и правил служебного поведения специалистов	Ежемесячно	Заместители директора, Заведующие отделений.
2.	Повышение уровня квалификации сотрудников Учреждения	Постоянно	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения, Специалисты по кадрам.
3.	Осуществление методической работы в отделениях Учреждения	Постоянно	Заместители директора, Заведующие отделений, Специалисты отделений.
4.	Организация деятельности структурных подразделений согласно планам работы отделений.	Ежеквартально	Заместители директора, Заведующие отделений.
5.	Проведение проверок по контролю качества оказываемых услуг в Учреждении	По утвержденному плану	Комиссия (службу) по внутреннему контролю качества оказания социальных услуг
6.	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг	Постоянно	Заместители директора, Заведующие отделений.
4. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг			
1.	Проведение методической учебы с сотрудниками учреждения о регламенте оказания государственной услуги «Признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании»	Ежеквартально	Заведующие отделений.
2.	Осуществление разъяснительных мероприятий с получателями социальных услуг о сроках предоставления социальных услуг.	Постоянно	Заведующие отделений.
3.	Проведение мониторинга сроков осуществления приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг.	Постоянно	Заведующие отделений.
4.	Осуществление контроля за сроками и качеством осуществления приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг.	Постоянно	Заведующие отделений.

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания			
1.	Обеспечение мер по строгому соблюдению требований постановления Правительства Московской области от 30 декабря 2014 года № 1195/51 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Московской области и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Московской области в сфере социального обслуживания населения».	Ежеквартально	Заместители директора, Заведующие отделений.
2.	Контроль качества и эффективности предоставления социальных услуг получателям услуг	Постоянно	Заместители директора, Заведующие отделений.
3.	Организация и проведение праздничных мероприятий, посвященных праздничным датам	По утвержденному плану	Заместители директора, Заведующие отделений.
4.	Повышение уровня удовлетворенности у получателей социальных услуг. Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий	Постоянно	Заместители директора, Заведующие отделений.
5.	Обеспечение качественного оказания социальных услуг. Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг	Постоянно	Заместители директора, Заведующие отделений.
6.	Развитие новых технологий, расширения спектра предоставления социальных услуг.	Постоянно	Заместители директора, Заведующие отделений.