



Утверждаю
 Директор БОУ СОШ №31
 МО Динской район
 А.И. Черкашин
 30.09.2017г.

План мероприятий по улучшению качества работы организации социального обслуживания

Наименование организации социального обслуживания: Бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Динской район «Средняя общеобразовательная школа №31»

№	Наименование мероприятия	Основание включения в План (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Открытость и доступность информации об организации						
1	Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в ОО, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания 10,9 балла. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством	В течение года	Директор Заместитель директора по УВР и ВР	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами. Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети

<p>информационных ресурсов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - средства массовой информации; - информационных стендах в помещениях образовательной организации; - информационных стендах помещений сторонних организаций; - официальном сайте учреждения - интернет-сайте www.bus.gov.ru; - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах. 	<p>оказания услуг – 4,7 балла</p>			<p>информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p> <p>«Интернет»</p>
<p>2 Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия и учреждения и получателей социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение работы 	<p>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации организации социального</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор Заместитель директора по УВР и ВР</p>	<p>Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами</p> <p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе БОУ СОШ</p>

	электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения; - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты	обслуживания 10,9 балла. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг – 4,7 балла			№31 МО Динской район Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.	
3	Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждении: - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения; - оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания 10,9 балла. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг – 4,7 балла	В течение года	Директор Заместитель директора по УВР и ВР	Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами

	электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения; - сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения.								
4	<p>Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</p> <p>- размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в помещениях учреждения, официальном сайте учреждения;</p>	<p>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</p> <p>10,9 балла.</p> <p>Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг – 4,7 балла</p>	В течение года	<p>Директор</p> <p>. Заместитель</p> <p>директора по УВР и ВР</p>	<p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе БОУ СОШ №31 МО Динской район</p> <p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями</p>	<p>Повышение качества предоставления услуг.</p> <p>Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.</p> <p>показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»</p>			

	- наличие журнала жалоб и предложений;				социальных услуг для получения необходимой информации	
5	<p>Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации.</p> <p>Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения, с помощью буклетов и памяток) о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа</p>	<p>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания 10,9 балла.</p> <p>Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг – 4,7 балла</p>	В течение года	<p>Директор</p> <p>Заместитель директора по УВР и ВР</p>	<p>Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности и получателей социальных услуг (при выявлении таковых)</p> <p>Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе образовательного учреждения</p>	<p>Повышение качества предоставления услуг.</p> <p>Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.</p> <p>показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.) в сети «Интернет»</p>

	<p>опрошенных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкет; - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения; изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru 					
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие</p>	<p>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор Заместитель директора по АХР</p>	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с</p>	<p>Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.</p>

материально-технической базы:	и доступность их получения – 5,8 балла			ограниченными возможностями здоровья	
- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения;				Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	
- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения.					
- оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении.					
- проведение паспортизации БОУ СОШ №31 МО Динской район, как объекта социальной					

	инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства.						
2	Активизация работы Управляющего совета (УС) БОУ СОШ №31 МО Динской район	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения – 5,8 балла	В течение года	Директор Председатель УС. Заместитель директора по АХР	Укрепление материально – технической базы учреждения Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.	
3	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения – 5,8 балла	В течение года	Директор Специалист по кадрам	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.	

4	Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения – 5,8 балла	В течение года	Директор	Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг у слабовидящих граждан.	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.
5	Обеспечение доступности учреждения и его структурных подразделений для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения - 5,8 балла	В течение года	Директор Заместитель директора по АХР	Оснащение учреждения специализированными средствами	повышение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг;
6	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения – 5,8	В течение года	Директор Заместитель директора по АХР	Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными.	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.

	оценки благоустройства и содержания помещения БОУ СОШ №31 МО Динской район и территории, на которой она расположена. Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг уровнем комфортности и доступности получения услуг	балла				
Время ожидания предоставления социальной услуги						
1	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги – 2 балла	В течение года	Директор . Секретарь	Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.

						услуги, от общего числа опрошенных	
2	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги – 2 балла	В течение года	Директор	Соблюдение сроков (среднее время) ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.	
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания							
1	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных	Повышение компетентности сотрудников учреждения Показатели, характеризующие	В течение года	Директор	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.	

	услуг.	доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания – 3 балла	В течение года		оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	
2	Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфорта в учреждении получателей социальных услуг, в том числе: - разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ; - профессиональное самообразование специалистов;	Повышение компетентности сотрудников учреждения Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания – 3 балла	В течение года	Директор . Педагог-психолог. Руководитель ШМО учителей русского языка и литературы	Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным. Отсутствие конфликтных ситуаций и обеспокоенных жалоб. Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.

	<p>- контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы;</p> <p>- проведение для сотрудников методических бесед на темы:</p> <p>- «Основные этические принципы и правила служебного поведения»;</p> <p>- «Говорим по телефону правильно»;</p> <p>- «Вежливое общение»;</p> <p>- «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов».</p>				<p>персоналом в доброжелательной и вежливой форме.</p>	
3	<p>Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листа обратной связи с целью</p>	<p>Повышение компетентности сотрудников учреждения</p> <p>Показатели, характеризующие доброжелательно</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор . Педагог-психолог.</p>	<p>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от</p>	<p>Повышение качества предоставления услуг.</p> <p>Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.</p>

	выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников; - осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	сть, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания – 3 балла			общего числа опрошенных	
4	Обновление нормативно-правовой базы учреждения	Повышение компетентности сотрудников учреждения Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания – 3 балла	В течение года	Директор	Формирование высокого правового уровня учреждения Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.
5	Повышение квалификации/профессии	Повышение компетентности	В течение года	Директор	Повышение доли работников (кроме	профессионализм персонала (повышение

ональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.	сотрудников учреждения Показатели, характеризующие доброжелательно сть, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания – 3 балла		Специали ст по кадрам	административно- управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/проф ессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности. Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.	квалификации, опыт работы), количество работников прошедших аттестацию, наличие документов установленного образца, подтверждающих повышение квалификации
6 Реализация плана мероприятий на 2017- 2018 учебный год по противодействию коррупционным и иным	Повышение компетентности сотрудников учреждения Показатели,	В течение года	Директор	Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий,	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми

	правонарушениям в учреждении	характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания – 3 балла			затрудняющих возможность коррупционного поведения. Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения. Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками учреждения своих должностных обязанностей.	услугами.
7	Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг - изучение методической литературы, опыта работы других	Повышение компетентности сотрудников учреждения Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций	В течение года	Директор Ответственный за методическую работу	Улучшение показателей удовлетворённости получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.).	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.

<p>образовательных организаций</p> <p>- организация и проведение занятий в том числе по развитию деловых и профессиональных качеств.</p> <p>- проведение исследования</p> <p>(анкетирования) степени удовлетворенности участников образовательного процесса, качеством предоставления услуг.</p>	<p>социального обслуживания – 3 балла</p>				
Удовлетворенность качеством оказания услуг					
1	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листа обратной связи с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанием услуг - 4,67 балла	В течение года	Директор Заместитель директора по УВР, ВР, АХР	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг – не менее 99 %
				Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг – не менее 99 %	

	<p>услуг качеством оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг 				<p>удовлетворенных:</p> <ul style="list-style-type: none"> помещениями, в которых оказываются социальные услуги наличием оборудования для предоставления социальных услуг мебелью, мягким инвентарем предоставлением социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально-психологических, социально-правовых, социально-трудовых услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного 	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования</p> <p>конфиденциальность предоставления социальных услуг</p> <p>оперативностью решения вопросов</p>	
Коммуникативная эффективность учреждения						
1	<p>Повышение квалификации работников</p> <p>Составление перспективного плана повышения квалификации специалистов.</p>	<p>Повышение компетентности сотрудников учреждения</p> <p>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников</p>	В течение года	Директор . Специалист по кадрам	<p>Повышение коммуникативной эффективности учреждения.</p> <p>Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и</p>	<p>квалификация персонала (базовое образование);</p> <p>сформированная база сотрудников по уровню образования; наличие повышения квалификации</p>

	Составление графика повышения квалификации. Обучение на курсах повышения квалификации	организаций социального обслуживания – 3 балла			повышение курсов квалификации. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг	
2	Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения: - психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.	Повышение компетентности сотрудников учреждения Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания – 3 балла	В течение года	Директор . Педагог-психолог. Специалист по кадрам	Положительное изменение качественных показателей труда	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.
3	Повышение профессиональной, личностной и	Повышение компетентности сотрудников	В течение года	Директор . Ответств	Улучшение кадрового обеспечения центра.	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность

коммуникативной компетентности персонала. Участие в обучающих семинарах. Организация методической помощи сотрудникам. Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения. Обмен опытом со специалистами других центров.	учреждения Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания – 3 балла		енный за методическую работу	Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг.	граждан предоставляемыми услугами.
4 Развитие наставничества в социальной сфере: - оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном	Повышение компетентности сотрудников учреждения Показатели, характеризующие доброжелательно	В течение года	Директор Ответственный за методическую работу	Улучшение качества оказания социальных услуг. Профессиональное становление молодого	Повышение качества предоставления услуг. Удовлетворенность граждан предоставляемыми услугами.

	<p>становлении;</p> <p>- подбор методической литературы для молодых специалистов;</p> <p>- работа под руководством опытного специалиста.</p>	<p>сть, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания – 3 балла</p>			специалиста.	
--	--	--	--	--	--------------	--