**План работы**

**по контролю основных факторов, влияющих на качество услуг,**

**предоставляемых ГБУ КЦСОН г.Сельцо**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерии** | **Мероприятия** | **Ответственный** | **Срок исполнения** |
| Наличие и состояние документов, нормативно-правовая база учреждения | Осуществление контроля по мере изменения правовых документов, регламентирующих деятельность учреждения. | Директор  Заведующие отделениями | По мере поступления новой нормативно-правовой базы и изменений |
| Укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами | Осуществление подбора кадров  Участие в методической работе, инновационной деятельности, самообразование:  -освоение программ повышения квалификации  -участие в конкурсах профессионального мастерства | Директор  Инспектор по кадрам | По мере необходимости |
| Открытость и доступность информации об учреждении | Подготовка материалов о деятельности учреждения в СМИ.  Информирование населения о предоставляемых социальных услугах на сайте, информационных стендах учреждения, через брошюры.  Консультирования по вопросам, относящимся к сфере деятельности учреждения. | Директор  Заведующие отделениями | Постоянно |
| Внутренняя служба контроля за деятельностью учреждения | Контроль за качеством предоставления социальных услуг населению по определению уровня соответствия требованиям профстандартам. | Директор  Заведующие отделениями | По утвержденному графику |
| Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг.(отсутствие обоснованных жалоб со стороны потребителей услуг). | Эффективная реализация стандартов социальных услуг (основных требований к объему, периодичности и качеству предоставления получателю социальных услуг, установленных по видам социальных услуг); | Директор  Заведующие отделениями  Социальные работники | Постоянно |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность и конфиденциальность. | Надлежащее исполнение трудовых обязанностей.  Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики  Проведение анкетирования среди клиентов | Заведующие отделениями  Социальные работники | Постоянно |
| Организация и проведение мероприятий, направленных на повышение авторитета и имиджа  учреждения | Развивать и поддерживать новые формы работы учреждения:  - клуб «Ретро»  - библиотека на дому  - пункт проката реабилитационных средств  - социальная няня | Заместитель директора  Заведующие отделениями | Постоянно |

Директор Фролова Л.И.