

Приложение 5
к приказу № 603 – од от 30.12.2021 года
«Об утверждении документации»

**Реализация работ по качеству предоставляемых социальных услуг
в БУ СО ВО «КЦСОН Межуреченского района»**

№ п/п	Направление реализации	Способы (методы) реализации
1	Изучение требований (запросов) получателей социальных услуг к объему и качеству услуг, а также оценка качества предоставленных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - проведение обследования потребности получателей социальных услуг в предоставлении социальных услуг (анкетирование, опрос, беседа и т.д.); - определение удобного для получателей социальных услуг режима работы специалистов
2	Ведение документации по вопросам качества предоставляемых услуг	<ul style="list-style-type: none"> - разработка и утверждение характеристики социальных услуг, предоставляемых в Учреждении; - разработка и утверждение правил, инструкций, положений, рекомендаций, регламентирующих процесс оказания социальных услуг
3	Организация обучения всех сотрудников Учреждения положениям нормативных документов, регламентирующих порядок и условия предоставления услуг, а также требования к качеству их предоставления	<ul style="list-style-type: none"> - ознакомление всех сотрудников Учреждения с нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок и условия предоставления услуг, требования к качеству их предоставления; - проведение собеседований со специалистами о знании и применении нормативно-правовых актов, регламентирующих порядок и условия предоставления услуг, требования к качеству их предоставления
4	Осуществление четкого разграничения обязанностей и ответственности в вопросах качества предоставляемых услуг	<ul style="list-style-type: none"> - разработка и корректировка должностных инструкций с четким определением полномочий и ответственности должностных лиц за деятельность по предоставлению услуг
5	Проведение системной работы по повышению профессиональной компетенции персонала, мотивация и стимулирование персонала с целью повышения качества предоставляемых услуг	<ul style="list-style-type: none"> - проведение профессиональных учеб в Учреждении; - участие в совещаниях, семинарах, конференциях, коллегиях, форумах и т.д.; - повышение квалификации специалистов (в различных формах); - аттестация сотрудников Учреждения; - организация контрольно-регламентирующих мероприятий (планерок, контрольных мероприятий,

		<p>оперативных и тематических совещаний и т.д.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - самообразование
6	Ресурсное обеспечение Учреждения: укрепление материально-технической базы Учреждения, обеспечение Учреждения необходимыми ресурсами; создание комфортных и безопасных условий для предоставления услуг, эстетичного интерьера с использованием современных дизайнерских решений	<ul style="list-style-type: none"> - контроль за состоянием помещений, здания; - проведение капитального и текущего ремонтов; - приобретение необходимого оборудования, оргтехники и мебели
7	Информирование получателей социальных услуг о предоставляемых в Учреждении социальных услугах	<ul style="list-style-type: none"> - размещение на стенах Учреждения, на официальном сайте в сети Интернет и на странице сообщества в социальной сети «В контакте» информации об Учреждении; - создание и распространение буклета об Учреждении
8	Осуществление контроля за качеством предоставляемых услуг	<ul style="list-style-type: none"> - разработка и утверждение порядка проведения внутренних проверок качества социальных услуг и его реализация; - реализация плана контрольных мероприятий; - составление справок и исполнение рекомендаций по результатам контроля, - работа с жалобами (отдельный учет, проделанная работа, меры реагирования)