

### Реализация работ по качеству предоставляемых социальных услуг в БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского 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"> <li>- проведение обследования потребности получателей социальных услуг в предоставлении социальных услуг (анкетирование, опрос, беседа и т.д.);</li> <li>- определение удобного для получателей социальных услуг режима работы специалистов</li> </ul>
2	Ведение документации по вопросам качества предоставляемых услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разработка и утверждение характеристики социальных услуг, предоставляемых в Учреждении;</li> <li>- разработка и утверждение правил, инструкций, положений, рекомендаций, регламентирующих процесс оказания социальных услуг</li> </ul>
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"> <li>- ознакомление всех сотрудников Учреждения с нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок и условия предоставления услуг, требования к качеству их предоставления;</li> <li>- проведение собеседований со специалистами о знании и применении нормативно-правовых актов, регламентирующих порядок и условия предоставления услуг, требования к качеству их предоставления</li> </ul>
4	Осуществление четкого разграничения обязанностей и ответственности в вопросах качества предоставляемых услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разработка и корректировка должностных инструкций с четким определением полномочий и ответственности должностных лиц за деятельность по предоставлению услуг</li> </ul>
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"> <li>- проведение профессиональных учеб в Учреждении;</li> <li>- участие в совещаниях, семинарах, конференциях, коллегиях, форумах и т.д.;</li> <li>- повышение квалификации специалистов (в различных формах);</li> <li>- аттестация сотрудников Учреждения;</li> <li>- организация контрольно-регламентирующих мероприятий (планерок, контрольных мероприятий,</li> </ul>

		оперативных и тематических совещаний и т.д.); - 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	- 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	- размещение на стендах 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	- 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)