

## ПЛАН

### совершенствования работы АНО «ЦСОН Восточного округа» по предоставлению социальных услуг на 2019 год

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок и период исполнения	Ответственные лица
1.	Повышение уровня профессиональной компетентности работников учреждения	по плану постоянно	Зав. отделениями Менеджер по управлению персоналом
2.	Обмен опытом работы сотрудников учреждения путем проведения перекрестной проверки, семинаров.	постоянно	Зав. отделениями Соц. работники
3.	Улучшение качества оказываемых социальных услуг путем обеспечения самоконтроля персонала, непосредственно предоставляющего социальные услуги	постоянно	Персонал учреждения, непосредственно предоставляющий социальные услуги
4.	Проведение заведующими отделениями систематических проверок ведения документации: «Журнал представителя поставщика социальных услуг» и «Журнал получателя соц. услуг»	постоянно	Зав. отделениями
5.	Проведение регулярной оценки степени удовлетворенности клиентов предоставляемыми социальными услугами путем проведения специальных опросов	постоянно	Заместители директора Зав. отделениями
6.	Своевременное принятие мер по урегулированию претензий и жалоб клиентов, выявленных при проведении внутреннего и внешнего контроля качества предоставления услуг	постоянно	Заместители директора Зав. отделениями
7.	Мониторинг, оценка и анализ работы отделений, оказывающих социальные услуги клиентам	один раз в квартал	Заместители отделений Зав. отделениями Соц. работники
8.	Анализ результативности и эффективности функционирования СК	один раз в год	Директор Ответственный по качеству
9.	Внедрение инновационных форм социального обслуживания	постоянно	Директор Заместители директора Зав. отделениями
10.	Обеспечение разъяснения и доведение политики в области качества до всего персонала	по плану	Директор Заместители директора
11.	Обеспечение качества оказания социальных услуг наиболее эффективным и экономичным способом, путем надлежащего распределения ресурсов учреждения (анализ использования средств) один раз в год	один раз в год	Директор Заместитель директора Главный бухгалтер