|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 8УТВЕРЖДЕНЫпротоколом заседания общественного совета при министерстве труда и социального развития Краснодарского края от 10 ноября 2016 года № 3 |

**Предложения по улучшению качества работы**

**в организациях социального обслуживания для включения их в план мероприятий по повышению качества предоставления услуг на 2017 год**

С целью повышения уровня удовлетворённости получателями социальных услуг, общественным советом при министерстве труда и социального развития Краснодарского края для организаций социального обслуживания разработаны предложения:

1. Предусмотреть возможность размещения на официальном сайте организации рубрики «Вопрос - ответ», а также получение адресной рассылки.
2. Активизировать работу:

- по информированию получателей социальных услуг о работе организаций и порядке предоставления услуг с целью повышения удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о работе организаций;

- по подготовке ответов на обращения граждан, поступающих в форме обращений на электронные адреса организаций в соответствии с требованиями законодательства;

- по взаимодействию с местными средствами массовой информации.

1. Продолжить работу:

- по обеспечению доступности организаций социального обслуживания Краснодарского края и оказываемых ими услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, в т.ч. по оборудованию санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг. Предусмотреть установку в помещениях аудио и видео информаторов для лиц с нарушением слуха и зрения;

- по повышению компетентности сотрудников организаций через систему повышения квалификации и профессионального обучения. Проводить на системной основе работу с сотрудниками организаций для предотвращения синдрома «эмоционального выгорания», по развитию деловых и профессиональных качеств и улучшения показателей удовлетворенности клиентов организаций отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и пр.);

- по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий и помещений организаций.

4. Повысить эффективность работы, направленной на удовлетворенность клиентов организаций условиями пребывания в них, в том числе путем улучшения материально-технического оснащения организаций, качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, качеством питания.