

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор ГАУ «КЦСОН «Изумруд»
 города Кировграда»



Н.А. Смагина
 «6» февраля 2017 года

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по повышению качества работы ГАУ «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда» в 2017 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат
1.	Организация внутреннего аудита системы менеджмента качества в 2017 году	Анализ качества социального обслуживания	в течение года	Гнусина И.А.	Своевременное выявление недостатков функционирования системы менеджмента качества
2.	Организация проверок качества социального обслуживания	Анализ качества социального обслуживания	Ежеквартально, в течение года	Руководители структурных подразделений, осуществляющих социальное обслуживание	своевременное выявление недостатков при предоставлении социальных услуг
3.	Организация опроса получателей социальных услуг об удовлетворенности качеством социального обслуживания	Методические рекомендации, письмо МСП от 13.05.2016г № 07-13-13/3715	Ежеквартально, в течение года	Руководители структурных подразделений, осуществляющих социальное обслуживание	своевременное выявление недостатков при предоставлении социальных услуг
4.	Усилить работу по предоставлению информации об учреждении: - актуализация информации на официальном сайте учреждения kcsn-izumrud.ru; - актуализация информационной карты учреждения в ИС СОН и реестра получателей социальных услуг (www.uralsocinform.ru) - более активное использование для размещения информации ресурсов местных СМИ; - информирование населения о проводимых социальных акциях.	полнота, актуальность и понятность информации об учреждении	в течение года	Хоревич Е.Н., ИМО	открытость и доступность информации об учреждении
5.	Активизация работы по функционированию обратной связи через кнопку на сайте, газету «Изумруд»	наличие и доступность способов обратной связи	первый квартал и постоянно	Хоревич Е.Н., ИМО	наличие и доступность способов обратной связи
6.	Усилить работу по информированности граждан: - расширение числа получателей газеты «Изумруд»; - увеличение количества информационных материалов (буклеты, листовки, другой раздаточный материал);	доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг	в течение года	ИМО, заведующие отделениями	увеличение доли получателей социальных услуг, считающих работу по информированности достаточной

	<ul style="list-style-type: none"> - расширение зоны распространения рекламной продукции (медицинские, образовательные организации, предприятия и т.д.) - взаимодействие с общественными организациями (собрания, информирование о социальных услугах, тарифах) 	достаточными			
7.	<p>Развитие материально-технической базы учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение анализа эффективности использования имеющегося оборудования и иных материальных ценностей; - ремонт и реконструкция помещений Центра, с учетом требований доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> • помещений клиентской службы; • комнат клиентов ООТ; • санузлов; - обеспечение специалистов отделений необходимыми канцелярскими товарами и оборудованием. Создание материально-технических условий для предоставления услуг клиентам. 	удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг	в течение года	директор, зам. директора по АХЧ, заведующие отделениями	повышение качества оказания социальных услуг
8.	<p>Повышение компетентности социальных и иных категорий работников учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроль соблюдения сотрудниками этических основ социальной работы; - организация тренинговых психологических занятий для сотрудников с целью предупреждения и профилактики эмоционального выгорания. 	доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым	ежеквартально	ИМО, заведующие отделениями	доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность, доброжелательность
9.	<p>Повышение квалификации персонала учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализ кадрового потенциала, планирование обучения и повышения квалификации работников; - аттестация социальных работников; - обучение социальных работников, водителей оказанию доврачебной, медицинской помощи; - обучение сотрудников Центра санитарно-гигиеническому минимуму; - участие специалистов отделений в организации и проведение семинаров, конференций, круглых столов разных уровней, разной направленности; - организация профессиональной переподготовки сотрудников 	квалификация персонала (базовое образование)	согласно плана	ИМО, специалист по кадрам	повышение профессионализма