



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ "КЦСОН Ленинского района
г. Екатеринбурга"  Н.М. Луначева

**План мероприятий по улучшению качества работы на 2016 год
государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области
"Комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Екатеринбурга"**

№	Наименование мероприятия	Основание для реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий
Формирование доступной и открытой информационной среды						
1	Своевременная и регулярная актуализация информации об учреждении на официальных сайтах Российской Федерации (http://www.bus.gov.ru/ ; http://www.zakupki.ru/ ;)	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой на официальных сайтах РФ	регулярно	заведующий информационно-аналитическим отделением	информационная открытость учреждения, доступность сведений об учреждении	доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным; отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности
2	Размещение информации об учреждении и его деятельности на различных ресурсах в среде Интернет, в том числе на порталах НКО и ОМЦ СП	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой в среде Интернет	регулярно	заместитель директора заведующий организационно-методическим отделением	информационная открытость учреждения, доступность сведений об учреждении	доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным
3	Мониторинг упоминаний мероприятий Центра в различных средствах массовой информации (ТВ, Журналы, Газеты, Радио, Интернет)	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой в СМИ	еженедельно	заведующий организационно-методическим отделением	информационная открытость учреждения, доступность сведений об учреждении	доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным

4	Увеличение количества разделов и разнообразия материалов на официальном сайте Центра	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой на сайте Центра	регулярно	заведующие отделениями, заместители директора	информационная открытость учреждения, доступность сведений об учреждении	доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным
5	Осуществление обратной связи на сайте Центра, возможности выражения мнений получателями социальных услуг, анализ обращений, своевременные ответы на вопросы граждан	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	регулярно	заведующие отделениями, заместители директора	информационная открытость учреждения, доступность сведений об учреждении	доля лиц, имеющих возможность обращаться в учреждение, используя современные средства связи, информационные технологии; наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
6	Опрос жителей пенсионного возраста Ленинского района о доступности, актуальности информации о Центре, о качестве предоставления социальных услуг	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	регулярно	заведующие отделениями, заместители директора	информационная открытость учреждения, доступность сведений об учреждении	наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
7	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и деятельности учреждения другими способами (распространение листовок, приуроченных к акциям, буклетов о работе отделений учреждения, каталога технических средств реабилитации и адаптации, обновление информационных стендов в отделениях, работа со СМИ).	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой другими способами	регулярно	заведующие отделениями, заместители директора	информационная открытость учреждения, доступность сведений об учреждении	доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным
8	Информационная открытость финансово-хозяйственной деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об учреждении; Отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности при оказании социальных услуг	регулярно	главный бухгалтер, экономист, юристконсульт	публикация результатов финансово-хозяйственной деятельности	отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности при оказании социальных услуг
	Нормативно-правовое поле					

1	Информационно-разъяснительная работа о порядке и условиях предоставления социальных услуг в Свердловской области после вступления в силу нового Федерального и Регионального законодательства	Удовлетворенность качеством обслуживания; наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг	в течение года	заведующие отделениями, специалисты отделений	информированность населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг	доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения; число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг
2	Поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества и социальной ответственности	Удовлетворенность качеством обслуживания	в течение года	заведующие отделениями, заместители директора	пакет документов	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг
Повышение качества предоставления услуг						
1	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении	Удовлетворенность качеством обслуживания	ежеквартально	заведующие отделениями	выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг; доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым; удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер
2	Внутренний контроль деятельности отделений	Удовлетворенность качеством обслуживания	ежеквартально	заместители директора	повышение качества оказания услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;
3	Внедрение новых технологий, форм работы, методик (изучение методической литературы, изучение опыта работы учреждений других регионов, использование новых форм и технологий в практике)	Удовлетворенность качеством обслуживания	регулярно	заведующие отделениями, специалисты отделений	использование информационно-коммуникативных технологий; дистанционных форм, мультимедийного оборудования при оказании социальных услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг; доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым; удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер

4	Оснащение учреждения визуальными, звуковыми, тактильными средствами для оказания услуг инвалидам по слуху и зрению	Обеспечить доступность информации о предоставляемых услугах - наполнение аудио-визуальной информацией холла учреждения, информационного киоска;	в течение года	заведующие отделениями заместители директора	повышение качества оказания услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг; доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым; удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер
Развитие материально-технической базы						
1	Формирование доступной среды в учреждении в рамках комплексной программы Свердловской области «Доступная среда»	Комфортность условий, доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	при наличии финансовых средств	заместители директора	создание условий, учитывающих ограничения жизнедеятельности, при предоставлении социальных услуг для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями здоровья	доля лиц, с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями предоставления услуг
2	Приобретение реабилитационного оборудования для оказания социальных услуг	Условия получения социальных услуг	при наличии финансовых средств	заместители директора	создание условий для предоставления реабилитационных услуг	доля лиц, получателей услуг, удовлетворенных условиями и качеством предоставления социальных услуг
Сохранение кадрового потенциала, повышение престижа профессий социальной сферы						
1	Мониторинг кадрового потенциала учреждения, планирование и организация профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения	Квалификация персонала; Профессионализм персонала	ежеквартально	специалист по кадрам	постоянный кадровый контроль, наличие плана повышения квалификации	количество прошедших переподготовку, повышение квалификации работников учреждения; профессионализм персонала; доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым

2	Организация и проведение аттестации работников учреждения с последующим переводом на эффективный контракт	Квалификация персонала; Профессионализм персонала	по плану	специалист по кадрам, заведующие отделениями, заместители директора	достижение соответствия уровня квалификации работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям профессиональных стандартов	квалификация персонала; профессионализм персонала; доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных работников и иных категорий работников учреждения
3	Участие сотрудников учреждения в городских и областных конкурсах профессионального мастерства	Квалификация персонала; Профессионализм персонала	по плану проведения мероприятий и конкурсов МСП	заведующие отделениями, заместители директора	повышение престижа профессий социальной сферы	квалификация персонала; профессионализм персонала;
4	Профилактика "профессионального выгорания" сотрудников Центра	Квалификация персонала; Профессионализм персонала	ежеквартально	психолог	повышение престижа профессий социальной сферы	квалификация персонала; профессионализм персонала; доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных работников и иных категорий работников учреждения

Исполнитель: Козлова А.Г.
376-68-52

Козлов А.Г.