УТВЕРЖДАЮ
Директор
ГАУ «ЦСПСиД г. Качканара»

Назарова Н.Л.
«09» января 2017 г.

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг Государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Качканара» на 2017 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок выполнения	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	2		3		4	
1	Разработка, утверждение и размещение на официальном сайте учреждения (официальной персональной странице), в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в информационной системе «Социальное обслуживание населения» плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения	Результаты независимой оценки качества в 2016 году	1 кв.2017	Зам. директора по РВР	Улучшение качества оказания услуг в учреждении. Повышение информированности граждан о мероприятиях, проведенных по повышению доступности и качества оказания услуг учреждением	Наличие и выполнение плана
2	Обеспечение информационной открытости учреждения, в том числе обеспечение размещения учреждением на официальном сайте в сети Интернет (www.bus.gov.ru) информации, установленной приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru – 1,0	Постоянно	Зам. директора по ОВ, специалист, ответственный за ведение сайта	Размещение и поддержание в актуальном состоянии учреждением на официальном сайте в сети Интернет (www.bus.gov.ru) информации, установленной приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru – 1,0

					информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»	
3	Наличие и поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» и на официальной персональной странице (на сайте ИС СОН), в соответствии с порядком размещения информации, утверждаемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте, официальной персональной странице– 100%	Постоянно	Зам. директора по РВР, специалист, ответственный за ведение сайта	Обеспечение размещения учреждением достоверной, полной и актуальной информации на официальном сайте (официальной персональной странице) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте, официальной персональной странице– 100 %
4	Обеспечение размещения учреждением в Информационной системе «Социальное обслуживание населения» информации в соответствии с требованиями Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».	Результаты независимой оценки качества в 2016 году	Постоянно	Зам. директора по РВР	Размещение и поддержание в актуальном состоянии учреждением в Информационной системе «Социальное обслуживание населения» информации в соответствии с требованиями Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 42-ФЗ «об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных – 100%
5	Наличие и поддержание в актуальном состоянии на сайте, персональной странице контактов учреждения: телефон, адрес	Результаты независимой оценки качества в 2016 году	Постоянно	Зам. директора по РВР, специалист,	Наличие на сайте, персональной странице контактов учреждения:	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных

	электронной почты, часы приема граждан. Наличие на официальном сайте учреждения дистанционных способов взаимодействия, форм обратной связи для получателей социальных услуг			ответственный за ведение сайта	телефон, адрес электронной почты, часы приема граждан. Наличие и доступность дистанционных способов взаимодействия, способов обратной связи с получателями социальных услуг. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.	качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных – 100%.
6	Повышение информированности клиентов о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг: - Освещение деятельности учреждения (проведение акций, мероприятий, новости и результаты работы) в СМИ (газеты «Качканарский рабочий», «Качканарский Четверг», «Качканарское время», «Качканарка», радио «Мастер FM».) - Размещение на сайте учреждения информации о проводимых мероприятиях, планах работы фотоматериалов и др. - Функционирование на сайте учреждения страницы «Детская - общественная приёмная» - оказание экстренной помощи и консультации по различного рода вопросам. - Размещение информации о системе социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг на сайте учреждения, на информационных стендах в учреждении, а также на стендах в различных организациях города. - Разработка и распространение среди населения информационно-просветительских буклетов.	Результаты независимой оценки качества в 2016 году	Постоянно	Зав. отделениями	Повышение информированности клиентов о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг	100 % клиентов считают информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным

7	Поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества и системы менеджмента социальной ответственности.	Результаты независимой оценки качества в 2016 году	В течение года	Зам. директора по РВР (ПРКиСО),	СМК и СМ СО внедрена, результативна и поддерживается в рабочем состоянии.	Постоянное повышение качества социальных услуг, повышение уровня удовлетворенности получателей соц. услуг.
8	Реализация мероприятий «Дорожной карты» учреждения.	Контрольные показатели и план мероприятий выполнены	В течение года	Зам. директора по РВР, зам. директора по ОВ, гл. бухгалтер	Достижение контрольных показателей и выполнение плана мероприятий по реализации «Дорожной карты» на 2017 год.	Контрольные показатели и план мероприятий выполнены на 100 %
9	Обеспечение выполнения мероприятий по созданию условий доступности для маломобильных групп населения: Подача заявки в МСП СО на реализацию программы «Доступная среда» на 2017 год: - оборудование на 1-ом этаже здания сан. узла для маломобильных групп населения.	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг– 80 %	2017 год	Зам. директора по ОВ	Оборудование на 1-ом этаже здания сан. узла для маломобильных групп населения.	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг– 100 %

10	Усовершенствование условий предоставления социальных услуг: Подача заявки на дополнительное финансирование в МСП СО: - Ремонт фасада здания - Ремонт мед. кабинета - Ремонт туалета 1 эт. - Приобретение компьютеров для сотрудников - Обновление мягкого инвентаря	Результаты независимой оценки качества в 2016 году	В течение года	Зам. директора по ОВ	Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения.	Увеличение доли получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.
11	Четкое планирование дня специалистов, оказывающих услуги (циклограммы, индивидуальные планы работы на год, месяц, неделю), планирование государственного задания на день, месяц.	100 % получателей услуг, оценивают время ожидания получения социальных услуг как незначительное	Постоянно	Зам. директора по РВР, зав. отделениями	100 %-ое выполнение планов, циктограмм.	100 % получателей услуг, оценивают время ожидания получения социальных услуг как незначительное
12	Мероприятия, тренинги, семинары, совещания для сотрудников Центра, направленные на повышение профессиональной компетентности, соблюдение этики и культуры делового общения - Курсы повышения квалификации/профессиональная переподготовка по профилю социальной работы - участие во всех обучающих семинарах, конференциях по повышению профессионального мастерства на городском, окружном и областном уровне) - Аттестация работников	100 % получателей услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания	В течение года	Зам. директора	Увеличение количества специалистов, прошедших повышение квалификации, аттестацию, курсы повышения квалификации/профессиональную переподготовку. Участие в течение года в различных обучающих семинарах, конференциях по повышению профессионального мастерства на городском, окружном и областном уровне.	100 % получателей услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания. Увеличение доли работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние 3 года, от общего числа работников.

13	Совершенствование работы в информационной системе «Социальное обслуживание населения»	Результаты независимой оценки качества в 2016 году	В течение года	Зам. директора по РВР	Работа со всеми необходимыми сервисами информационной системы «Социальное обслуживание населения».	Своевременная сдача отчетности в МСП СО без претензий.
14	Деятельность по проектам, реализуемым совместно с социально-ориентированными некоммерческими организациями	Результаты независимой оценки качества в 2016 году	В течение года	Зав. отделениями	Выполнений мероприятий, реализуемым совместно с социально-ориентированными некоммерческими организациями, согласно годовым планам работы	Наличие проектов, реализуемых совместно с социально-ориентированными некоммерческими организациями
15	Разработка и внедрение в деятельность инновационных технологий и передовых методов работы с клиентами, обмен опытом с другими Центрами с целью повышения качества проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).	Результаты независимой оценки качества в 2016 году	В течение года	Зав. отделениями	Разработка и внедрение в деятельность инновационных технологий и передовых методов работы с клиентами, обмен опытом с другими Центрами.	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, от общего числа опрошенных
16	Проведение мероприятий внутреннего финансового контроля согласно Положению о внутреннем финансовом контроле. Проведение мероприятий внутреннего контроля качества выполнения государственного задания.	Отсутствие нарушений при оказании услуг населению	В течение года по графику	Гл. бухгалтер, зам. директора по РВР	Выполнение мероприятий внутреннего контроля согласно планам.	Отсутствие нарушений при оказании услуг населению.

17	Мероприятия по предотвращению отказов от новорожденных детей: - занятия для беременных женщин «Родители должны, родители имеют право» при «Школе матери» на базе ЦГБ - работа по программе «Тепло сердец» (раннее выявление и сопровождение беременных женщин в трудной жизненной ситуации) - «Программа по предотвращению отказов женщин от новорожденных детей» (определяет порядок действий специалистов в случае возникновения отказа) - Программа «Маминмир» направленная на психологическую подготовку к родам и осознанному материнству.	Сопровождение всех семей, находящихся в ТЖС и социально опасном положении, в целях предупреждения ранних отказов от детей	В течение года по графику	Заведующая отделением психолого-педагогической помощи	Выполнение мероприятий согласно плану. Сопровождение всех семей, находящихся в ТЖС и социально опасном положении, в целях предупреждения ранних отказов от детей	Отсутствие отказов от детей в родильных домах
18	Мероприятия, направленные на уменьшение количества семей (в том числе замещающих семей), находящихся в социально опасном положении: - Совершенствование индивидуальных программ предоставления социальных услуг, планов социальной реабилитации семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении; - Функционирование рабочих групп, состоящих из участкового специалиста Центра, инспектора ПДН ГОВД, представителя образовательного учреждения по каждой конкретной семье; - Участие представителей других субъектов системы профилактики в работе ПМПК Центра; - Активизация профилактической работы с семьями в СОП.	Уменьшение количества семей (в том числе замещающих семей), находящихся в социально опасном положении, по итогам 2016 года - на 11% , по отношению к предыдущему году.	В течение года	Зав. отделением социально-правовой помощи	Выполнение мероприятий согласно плану.	Уменьшение количества семей (в том числе замещающих семей), находящихся в социально опасном положении - на 3,0 процента, по отношению к предыдущему году

19	Мероприятия, направленные на 100 %-ый охват семей, взявших детей на воспитание, государственными услугами социального сопровождения. - Школа приемных родителей - Клуб взаимопомощи замещающих семей	100 %-ый охват семей, взявших детей на воспитание, услугами социального сопровождения.	В течение года по графику	Зав. отделением сопровождения замещающих семей	Все семьи, взявшие детей на воспитание, охвачены услугами социального сопровождения.	100 %-ый охват семей, взявших детей на воспитание, услугами социального сопровождения.
20	Проведение опросов, анкетирования клиентов и сотрудников, анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг, с целью улучшения условий обслуживания и выявления индивидуальных потребностей нуждаемости клиентов	Средний показатель удовлетворенности качеством услуг в 2016 году – 96,1 %. Неудовлетворены качеством – 0,6%, затруднились ответить – 3,3 %	В течение года	Зам. директора по РВР (ПРКиСО), зав. отделениями	Выявление индивидуальных потребностей нуждаемости клиентов, получение «обратной связи» при оказании услуг. Планирование и реализация мероприятий по улучшению качества оказания услуг	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством оказания социальных услуг, от числа опрошенных
21	Предоставление отчетов о реализации плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения	Результаты независимой оценки качества в 2016 году	До 15 декабря 2017 г.	Зам. директора по РВР, зам. директора по ОВ, гл. бухгалтер	Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг, реализация мероприятий, направленных на повышение качества предоставляемых услуг.	Выполнение мероприятий плана

Исп. Сухих С.С.
Тел. 8 (34341) 6-87-39