

Утверждено:
директор ГАУ «КЦСОН
Верх-Исетского района
г. Екатеринбурга
2018г.
Т.Л. Юмина



**План мероприятий по улучшению качества работы государственного автономного учреждения социального обслуживания
«Комплексный Центр социального обслуживания населения Верх-Исетского района г. Екатеринбурга» на 2018 год**

| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества в 2017 году) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|---|---|---|--------------------|---|---|--|
| 1. Открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания. | | | | | | |
| 1. | Наличие и постоянная корректировка персональной страницы контактов учреждения социального обслуживания. | 1 | Постоянно | ОМО, ИАО | Повышение информированности населения и возможность изучения потребности в видах социальных услуг и требований к их качеству. | Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг |
| 2 | Размещения и актуализации информации об оказываемых учреждением услугах: – на стендах учреждения; – на официальном сайте учреждения; – в СМИ; – информационных листов учреждения. Информирование на приеме специалистов. | 1 | Постоянно | Зам. Директора, Заведующие ОМО, ОССО, ОУСО, КО. | Повышение информированности получателей услуг | Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания |

| | | | | | | |
|---|---|---|-----------|--|--|---|
| 3 | Взаимодействие с общественными организациями, учреждениями здравоохранения, культуры, образования, УВД, ПФ др. (проведение заседаний, встреч, круглых столов, информационных дней и т.д.). Повышение информированности населения на заседаниях клубов, кружков, ШПВ, на мероприятиях, проводимых Центром и в районе. | 1 | Постоянно | Заместитель директора Заведующая ОУСО, ОМО | Получение информации о качестве оказания услуг | Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным |
|---|---|---|-----------|--|--|---|

2. Комфортность выполнения условий доступности для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг.

| | | | | | | |
|---|---|----------|---------------------------|---------------------------------|--|--|
| 4 | Приобретение оборудования в соответствии с Областной целевой программой «Социальная защита населения и социальная поддержка инвалидов в Свердловской области» на 2015-2018гг. Проведение мероприятий по обеспечению доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья. | | При финансировани и | Гл. бухгалтер Зам. директора | Комфортность условий и доступность получения социальных услуг для граждан с ограниченными возможностями. | Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья |
| 5 | Приобретение компьютерной и оргтехники техники | | При финансировани и | Гл. бухгалтер Заведующий ИАО | Качество и своевременность сбора информации по предоставленным услугам и получателям социальных услуг | Удовлетворенность поставщика условиями предоставления социальных услуг |
| 6 | Повышение уровня комфортности пребывания в помещениях учреждения, перед и во время приема населения специалистами (места для сидения, чистота помещения). | доступно | При финансировани и | Гл. бухгалтер Зам. директора | Комфортность условий и доступность получения социальных услуг для граждан с ограниченными возможностями. | Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья |

3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг.

| | | | | | | |
|---|---|-----|-----------|------------------------------------|---|---|
| 7 | Координация работы отделений, определение объемов работы и рациональное распределение ресурсов, мотивация сотрудников на выполнение | 1,0 | Постоянно | Заведующие ОСОД, ОССО, ОУСО, КО | Качество и своевременность предоставления | Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как |
|---|---|-----|-----------|------------------------------------|---|---|

| | | | | | | |
|---|--|---------------------------|-----------|---|--|---|
| | государственного задания. | | | | социальных услуг | незначительное. |
| 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения социального обслуживания, удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении. | | | | | | |
| 8 | <p>Мероприятия по повышению профессионального мастерства и квалификации персонала</p> <ul style="list-style-type: none"> • Участие в конкурсе профессионального мастерства; • Организация методической помощи молодым сотрудникам; • Обучение на курсах повышение квалификации. | Жалоб не зарегистрировано | Постоянно | Зам. Директора, Заведующие ОСОД, ОССО, ОМО, ОУСО, КО. | Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления услуг в учреждении со стороны получателей услуг | Доля получателей услуг, высоко оценивающих компетентность, доброжелательность, вежливость социальных и других категорий работников. |
| 9 | <p>Проведение контроля качества предоставления социальных услуг.</p> <p>Проведение технических учеб, направленных на повышение качества социального обслуживания</p> | 1,0 | Постоянно | Заведующие ОСОД, ОССО, ОУСО, КО, ОМО | Повышение качества предоставления социальных услуг. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым. |
| 10 | Организация и проведение технических учеб, семинаров, направленных на повышение качества социальной работы. | 1,0 | Постоянно | Зам. Директора, Заведующие ОСОД, ОССО, ОМО, ОУСО, КО. | Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления услуг в учреждении со стороны получателей услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении |
| 11 | Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» | 1,0 | По плану | Психолог | Повышение психологической устойчивости, создающей морально-психологический климат, способствующий продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию личности в группе. | Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления услуг в учреждении со стороны получателей услуг |

| | | | | | | |
|----|---|-----|----------------|------------------------------------|--|---|
| 12 | Формирование здорового образа жизни пожилых людей, профилактика хронических заболеваний, организация бесед, лекций с представителями учреждений здравоохранения. Проведение занятий в отделениях «Активное долголетие» и «Безопасность жизнедеятельности» в ШПВ. | 1,0 | В течение года | Зам. директора, Заведующая ОУСО | Повышение удовлетворенности и получателей социальных услуг | Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических) |
|----|---|-----|----------------|------------------------------------|--|---|

5. Финансово-хозяйственная деятельность учреждения социального обслуживания

| | | | | | | |
|----|---|-----|--|---------------|--|---|
| 13 | Мероприятия по повышению качества ведения ФХД Учреждения: -постоянный мониторинг законодательства; -своевременное оформление документов, отчетов; -контроль. | 1,0 | | Гл. бухгалтер | | Отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности |
|----|---|-----|--|---------------|--|---|

6. Коммуникативная эффективность учреждения

| | | | | | | |
|----|---|------|-----------------|----------------|--|---|
| 14 | Мотивация сотрудников на получение образования по специальности. Направление на обучение в учреждения специального и высшего образования на бюджетной основе по квотам МСП. | 0,43 | 3 квартал 2015г | Заведующая ООВ | Повышение уровня образования работников учреждения | Квалификация персонала (базовое образование) |
| 15 | Мероприятия по повышению профессионального мастерства и квалификации персонала: - Участие в конкурсе профессионального мастерства; -Организация методической помощи молодым сотрудникам; - Обучение на курсах повышение квалификации; - Стимулирование работников, проработавших в учреждении более 10 лет. | 0,43 | Постоянно | Заведующая ООВ | Повышение профессионального уровня работников учреждения | Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы) |

7. Перечень дополнительных показателей оценки качества работы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

| | | | | | | |
|----|--|-----|-----------|----------------------|--|---|
| 16 | Развитие направлений в ШПВ, обучение руководителей ШПВ, привлечение к работе ШПВ специалистов УСП, ПФ, МЧС, здравоохранения, коммерческих банков. Проведение анкетирования выпускников ШПВ. | 1,0 | Постоянно | Заведующие ОУСО, ОМО | Продление активного долголетия, профилактика одиночества пожилых людей, развитие системы взаимопомощи пожилых людей. | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством знаний, полученных в школах пожилого возраста. |
| 17 | Развитие направлений клубов, кружков по интересам. Проведение анкетирования на заседаниях клубов и кружков. Привлечение дополнительного потенциала граждан пожилого возраста для работы в клубах, секциях. Расширение социально-культурных возможностей, повышение творческой активности граждан пожилого возраста и инвалидов | 1,0 | Постоянно | Заведующие ОУСО, ОМО | Повышение удовлетворенности и получателей социальных услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством работы клубов, кружков, секций при Комплексных центрах социального обслуживания |

8. Анализ деятельности учреждения

| | | | | | | |
|----|---|--|---------------|---|--|--|
| 18 | Анкетирование качества удовлетворенности получателей социальных услуг. Оценка компетентности сотрудника посредством анкетирования получателя услуг | | Ежеквартально | Зам. директора Заведующие ОСОД, ОССО, ОМО, ОУСО, КО. | Проведение мероприятий по повышению качества предоставляемых услуг | Получения результатов оценки качества получателями услуг |
| 19 | Проведение отчетно-аналитической работы | | Ежеквартально | Заведующая ОМО | Оценка работы учреждения | Обобщение и анализ полученной информации о работе структурных отделений и учреждения в целом в динамике. |
| 20 | Составление плана мероприятий по повышению качества работы учреждения на следующий год | | До 15 февраля | Зам. директора Заведующие ОСОД, ОССО, ОМО, ОУСО, КО. | Повышение уровня рейтинга учреждения. | Результаты проведения независимой оценки |