



УТВЕРЖДАЮ:
 Директор ГАУ «Свердловский ПНИ»
 Г.В.Домоховский
 «19» июля 2018 г.

План мероприятий по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания Свердловской области.

ГАУ «Свердловский ПНИ»
 620010, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Славянская, 43.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Размещение на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, информации, актуальной для клиентов, в т.ч. планов мероприятий по улучшению качества работы учреждения.	Показатель №2: Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте, официальной персональной странице	В течении года	Специалист по менеджменту качества Мурашкинцев О.А.	Постоянная актуализация достоверной информации об учреждении	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
2	Размещение в сети Интернет на официальном сайте информации об учреждении: телефон, адрес	Показатель №3: Наличие и доступность способов обратной	В течении года	Специалист по менеджменту качества Мурашкинцев	Повышение доступности информации об учреждении для получателей социальных	Увеличение обращений со стороны получателей

	электронной почты, часы приема граждан.	связи с получателями социальных услуг		О.А.	услуг	социальных услуг
3	Постоянная актуализация информации об учреждении и порядке предоставления социальных услуг на оборудованных в корпусах информационных стендах.	Показатель №4: Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным	В течении года	Юрисконсульт Клюсова Л.Е.	Повышение процента информированных клиентов и их родственников об учреждении и порядке предоставления социальных услуг	Результат анкетирования и ежеквартального мониторинга
4	Оборудование жилых корпусов для комфортного передвижения инвалидов-колясочников	Показатель №5: Степень выполнения условий доступности для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг	31.12.2018 г.	Зам. директора Рыбичев А.Л.	Увеличение доступности объектов при предоставлении социальных услуг	Наличие пандусов, поручней и других средств, повышающих доступность объектов для инвалидов-колясочников.
5	Своевременное обновление мебели и оборудования в жилых комнатах и	Показатель № 6: Удовлетворенность условиями	31.12.2018 г.	Зам. директора Рыбичев А.Л.	Повышение удовлетворенности клиентов условиями	Оборудованные в соответствии с запросами

	медицинских кабинетах	предоставления социальных услуг			предоставления социально - бытовых и социально - медицинских услуг	клиентов жилого комплекса; улучшение качества предоставления медицинских услуг
6	Планирование объема предоставляемых услуг	Показатель №7: Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных	Ежеквартальн о в течении года	Зав. отд. соц. – труд. реабилитации Булашева О.А.	Отсутствие очередей для получателей социальных услуг	Ежеквартальный мониторинг, анкетирование, опросы
7	Обучение и повышение квалификации персонала учреждения согласно плану.	Показатель №8: Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания	31.12.2018г	Специалист о/к Тюленева Е.А.	Повышение уровня компетентности персонала	Документы, подтверждающие прохождение обучения.
8	Усиление контроля клиентоориентированности сотрудников при приеме на работу. Включение требований «Кодекса этики	Показатель №9: Доля показателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность	31.12.2018г	Специалист о/к Тюленева Е.А.	Повышение уровня клиентоориентированности сотрудников учреждения.	Опросы, анкетирование, записи в книге жалоб и предложений.

	и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания» в трудовые договоры сотрудников и при проведении аттестации сотрудников.	ь, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждений социального обслуживания				
9	Работа по системе менеджмента качества	Показатель №10: Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания	31.12.2018г	Специалист по менеджменту качества Мурашкинцев О.А.	Повышение качества оказываемых услуг.	Сертификат качества ISO 9001
10	Проведение консультаций с родственниками и знакомыми клиентов по работе учреждения	Показатель №11: Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям. родственникам, знакомым	31.12.2018г	Зав. отд. соц. – труд. реабилитации Булашева О.А.	Рост количества получателей социальных услуг	Выполнение государственного задания
11	Проведение запланированных культурно-массовых мероприятий	Показатель №12: Удовлетворенность качеством проводимых	31.12.2018г	Культурный организатор Константинович С.А.	Количество клиентов, посещающих мероприятия	Ежеквартальный мониторинг, опросы, анкетирование

		мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)				
12	Мероприятия по устранению нарушений финансово-хозяйственной деятельности учреждения	Показатель №13: Отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности	31.12.2018г	Главный бухгалтер Горбич Н.И.	Отсутствие замечаний со стороны надзорных органов	Акты проверок надзорных органов
13	Усилить входной контроль за квалификацией персонала	Показатель №14: Квалификация персонала (базовое образование)	31.12.2018г	Специалист о/к Тюленева Е.А.	Повышение доли квалифицированных сотрудников	Аналитические данные отдела кадров
14	Мероприятия по обучению и повышению квалификации персонала учреждения согласно утвержденному графику.	Показатель №15: Професионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)	31.12.2018г	Руководители подразделений	Повышение доли квалифицированных сотрудников	Аналитические данные отдела кадров

Исполнитель: Зав. отд. _____ /Булашева О.А./