

Приложение  
к приказу директора ГАУ «ЦСПСиД «Каравелла»  
Верх-Исетского района города Екатеринбурга»  
от «09» января 2018г. № 17-ОД

**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг  
государственным автономным учреждением социальной помощи семье и детям  
Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям  
«Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга» на 2018 год**

№ п/ п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Обеспечение информационной открытости учреждения, в том числе обеспечение размещения на официальном сайте в сети Интернет ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) информации, установленной Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка	1) Уровень оценки, определяемый МСП СО 2) Уровень оценки, определяемый получателями социальных услуг	Постоянно	Молокова О.В. Вутирас Д.Д. Еськова А.В., Брехова Л.И.	Размещение информации на сайте учреждения и в сети Интернет	1. Открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания 1) Уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>

	предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»	3) Уровень оценки, определяемый получателями социальных услуг				2) Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте, официальной персональной странице
2	Обеспечение функционирования в учреждении системы менеджмента качества и социальной ответственности	Уровень оценки, определяемый получателями социальных услуг	В течение года	Молокова О.В. Еськова А.В. Легачева Е.С. заведующие отделений	Повышение качества предоставления услуг	3) Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг  Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения социального обслуживания, удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении. Отсутствие обоснованных жалоб

					получателей услуг на качество услуг
3	Обеспечение размещения и последующей актуализации информации об оказываемых учреждением услугах в Едином справочнике мер социальной поддержки на сайте Организационно-методического центра социальной помощи (www.ugalsocinfopt.ru)	1) Уровень оценки, определяемый МСП СО  2) Уровень оценки получателями социальных услуг	В течение года	Еськова А.В. Вутирас Я.Я.	Информирование населения  Информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг
4	Размещение на официальном сайте, официальной персональной странице в информационно-телекоммуникационной сети Интернет плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения	1) Уровень оценки, определяемый МСП СО  2) Уровень оценки получателями социальных услуг	Февраль	Вутирас Я.Я. Еськова А.В.	Информирование населения  Информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг
5	Внесение изменений в план мероприятий по улучшению качества работы учреждения по мере обновления итогов ведомственных мониторингов и	1) Уровень оценки, определяемый МСП СО	В течение года	Молокова О.В. Вутирас Я.Я. Еськова А.В.	Повышение качества предоставления услуг  Открытость и доступность информации об учреждении. Информирование о

	сформированных рейтингов учреждений социального обслуживания населения	2) Уровень оценки получателями социальных услуг				работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг
6	Определение возможностей обеспечения доступной среды для инвалидов	Степень выполнения условий доступности для инвалидов определяется Общественным Советом	II-III кварталы	Вутирас Я.Я. Датель В.М.	Повышение качества обслуживания граждан с ограниченными возможностями здоровья	Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: обеспечение доступной среды для инвалидов
7	Реализация плана работы учреждения на 2018 год (в части финансовой и хозяйственной деятельности)	Уровень удовлетворенности предоставления социальных услуг получателями социальных услуг	В течение года	Молокова О.В. Вутирас Я.Я. Брехова Л.И.	Учет пожеланий клиентов, соблюдение законодательства, соответствие требованиям контролирующих органов	Комфортность условий и доступность получения социальных услуг: удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и проч.) предоставления социальных услуг

8	Организация работы Попечительского совета, работа со спонсорами	Уровень удовлетворенности предоставления социальных услуг получателями социальных услуг	В течение года	Молокова О.В., Вутирас Я.Я., Еськова А.В., заведующие отделений	Приобретение оборудования, мягкого инвентаря и т.д.	Комфортность условий и доступность получения социальных услуг; удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и проч.) предоставления социальных услуг
9	Реализация плана работы учреждения на 2017 год (в части деятельности отделений)	Уровень удовлетворенности предоставления социальных услуг общественным Советом	В течение года	Молокова О.В., Еськова А.В., заведующие отделений	Определение потребностей клиентов, предоставление востребованных услуг	Доля получателей услуг, оценивающих время получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных
10	Реализация плана работы учреждения на 2018 год (в части финансовой деятельности)	Отсутствие нарушений оценивается Министерством социальной политики СО	В течение года	Молокова О.В., Брехова Л.И.	Финансовое обеспечение деятельности Центра в соответствии с планом	Отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности

11	<p>Реализация программы кадровой политики на 2015 – 2017 гг.</p> <p>Внесение изменений в программу.</p> <p>Повышение квалификации сотрудников, переподготовка</p>	<p>Квалификация, профессионализм персонала оценивается учреждением социального обслуживания населения</p>	В течение года	<p>Молокова О.В.</p> <p>Еськова А.В.</p> <p>Вутирас Я.Я.</p> <p>Брехова Л.И.</p> <p>Легачева Е.С.,</p> <p>заведующие отделений</p>	<p>Повышение качества обслуживания клиентов, повышение уровня компетентности сотрудников</p>	<p>Коммуникативная эффективность учреждения, квалификация и профессионализм персонала</p>
12	<p>Реализация программы сопровождения семей в социально опасном положении или в трудной жизненной ситуации.</p> <p>Осуществление отдельных полномочий органа опеки и попечительства по выявлению несовершеннолетних граждан, нуждающихся в установлении над ними опеки или попечительства, включая обследование условий жизни таких несовершеннолетних граждан и их семей.</p>	Официальная статистика	В течение года	<p>Молокова О.В., Еськова А.В.</p> <p>заведующий ОПБН</p>	<p>Содействие в улучшении качества жизни клиентов, проживание детей в родных семьях</p>	<p>Увеличение численности семей, находящихся в социально опасном положении, в отношении которых реализуются межведомственные программы патронажа и социального сопровождения, в целях предупреждения ранних отказов от детей - не менее чем на 4,0 процента. Уменьшение количества семей (в том числе замещающих семей), находящихся в социально опасном положении - не менее чем на 3,0 процента</p>

13	Осуществление межведомственного взаимодействия с субъектами системы профилактики безнадзорности несовершеннолетних в рамках 120- ФЗ	Официальная статистика	В течение года	Молокова О.В., заведующие отделений	Содействие в улучшении качества жизни клиентов	Увеличение численности семей, находящихся в социально опасном положении, в отношении которых реализуются межведомственные программы патронажа и социального сопровождения, в целях предупреждения
14	Реализация программы профилактики отказов от детей	Официальная статистика	В течение года	Молокова О.В., Еськова А.В. заведующие отделений	Содействие в улучшении качества жизни клиентов	Увеличение численности семей, находящихся в социально опасном положении, в отношении которых реализуются межведомственные программы патронажа и социального сопровождения, в целях предупреждения

					ранних отказов от детей - не менее чем на 4,0 процента
15	Реализация плана работы учреждения на 2018 год (в части деятельности отделений); реализация программы сопровождения замещающих семей	Официальная статистика	В течение года	Молокова О.В., заведующий ОРЗС	Сохранение детей в семьях  Доля семей, взявших детей на воспитание, охваченных государственными услугами социального сопровождения - не менее чем на 10,0 процентов
16	Информирование населения о порядке предоставления социальных услуг в Свердловской области	Уровень оценки, определяемый получателями социальных услуг	В течение года	Молокова О.В., заведующие отделений	Информирование населения  Информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг

Директор

О.В. Молокова