

Правительство Свердловской области
Министерство социальной политики
Свердловской области
Государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Октябрьского района города Екатеринбурга»
ГАУ «ЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбурга»

620014 г. Екатеринбург, ул. Малышева, 31Б
телефон 345-41-30
E-mail soc060@e66.ru

№ 01 / 448 от 20 июля 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ «ЦСОН Октябрьского района
г. Екатеринбурга»
О.Л. Антонова
25 декабря 2017 г.
Приказ от 25.12.2017 г. № 75

ПЛАН

Мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания в
Свердловской области

ГАУ «ЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбурга»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Разработка Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения	Организация работы учреждения по улучшению качества работы и повышению эффективности	Январь 2018г.	Заместитель директора Г.И.Мясникова	Структурирование и объединение усилий сотрудников в работе по повышению качества	Наличие утвержденного Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения
2	Размещение Плана мероприятий по улучшению качества работы	Обеспечение информационной	01.04.2018г.	Заместитель директора	Доступность информации о	Наличие утвержденного Плана

	Учреждения в сети Интернет на официальном сайте учреждения по адресу https://zabota060.msp.midural.ru/	открытости учреждения		Г.И.Мясникова	планируемой деятельности учреждения гражданам Российской Федерации	мероприятий по улучшению качества работы учреждения в открытом Доступе
3	Размещение информации об основных показателях деятельности учреждения, установленной Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86-н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждениям, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» на официальном сайте по адресу www.bus.gov.ru .	Обеспечение информационной открытости учреждения	В течение 2018 года	Заместитель директора Г.И.Мясникова, Главный бухгалтер Чапина М.А.	Доступность информации о деятельности учреждения гражданам Российской Федерации	Повышение рейтинга учреждения по показателю «Обеспечение информационной открытости учреждения»
4	Размещение открытой информации об учреждении, новостей учреждения в сети Интернет на официальном сайте учреждения по адресу https://zabota060.msp.midural.ru/	Обеспечение информационной открытости учреждения. Предоставление полной информации о деятельности учреждения потребителям услуг	Не реже четырех информационных материалов, статей, новостей ежемесячно	Заместитель директора Г.И.Мясникова,	Доступность информации о проводимых мероприятиях, услугах и работах потребителям услуг	Повышение рейтинга учреждения по показателю «Обеспечение информационной открытости учреждения
5	Поддержание в актуальном состоянии обратной связи с потребителем на официальном сайте учреждения по адресу https://zabota060.msp.midural.ru/ Актуализация на сайте контактов учреждения: телефона, адреса электронной почты, часов приема граждан	Обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности Центра и удовлетворенности результатами социального обслуживания на официальном сайте учреждения	В течение 2018 года	Заместитель директора Г.И.Мясникова, программист А.С.Икрянников	Получение 10 баллов в рейтинге учреждений социального обслуживания	наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
6	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности учреждения в местах приема	Формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения	В течение 2018 года	Заместитель директора С.В.Яних	Получение 0,8 баллов в рейтинге учреждений	Повышение рейтинга учреждения по показателю «Обеспечение

	населения; оформление четырех информационных стендов в подразделениях Центра, информационных стендов в микрорайонах проживания граждан, обновление информационных листов в социальных учреждениях Октябрьского района	Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным		Заведующий отделением участкового социального обслуживания Н.С.Аржанников,	социального обслуживания	информационной открытости учреждения
7	Размещение информации о деятельности учреждения на страницах социальных сетей Интернет Вконтакте и Фейсбук	Формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения доли лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным	В течение 2018 года	Заведующий отделением участкового социального обслуживания Н.С.Аржанников	Получение 0,8 баллов в рейтинге учреждений социального обслуживания	Повышение рейтинга учреждения по показателю «Обеспечение информационной открытости учреждения
8	Размещение достоверной информации об учреждении в полном объеме, актуализация информации	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте	В течение 2018 года	Заместитель директора Г.И.Мясникова	Получение 10 баллов в рейтинге учреждений социального обслуживания	Повышение рейтинга учреждения по показателю полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания
9	Проведение работ по улучшению доступности и комфортности получения услуг потребителями, в т.ч. гражданами с ограниченными возможностями (в соответствии с «Дорожной картой улучшения доступности предоставления социальных услуг» на 2018г.)	Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	В течение 2018 года	Заместитель директора К.Ю.Кириллов	Получение 8 баллов в рейтинге учреждений социального обслуживания	Повышение рейтинга учреждения по показателю комфортность условий и доступность получения социальных услуг
10	Заключение договора на предоставление социальных услуг с	Доля получателей услуг, оценивающих время	В течение 2018 года	Заведующие подразделениями	Получение 0,99 баллов в	Повышение рейтинга учреждения по

	потребителем в течение 1 дня с момента предъявления гражданином Решения о нуждаемости в социальном обслуживании	ожидания получения социальных услуг как незначительное		учреждения	рейтинге учреждений социального обслуживания	показателю доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное
11	Проведение технического обучения сотрудников учреждения по внедрению в деятельность персонала основ Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения социального обслуживания, удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении	ежеквартально	Заведующие подразделениями учреждения	Получение 0,99 баллов в рейтинге учреждений социального обслуживания	Повышение рейтинга учреждения по показателю Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения
12	Проведение технического обучения сотрудников учреждения по внедрению стандартов качества Системы менеджмента качества и социальной ответственности	Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением социального обслуживания	ежеквартально	Заведующие подразделениями учреждения	Получение 0 баллов в рейтинге учреждений социального обслуживания	Повышение рейтинга учреждения по показателю «число обоснованных жалоб получателей услуг»
13	Организация и проведение групповых мероприятий Школ пожилого возраста и Клубов общения в соответствии с методическими разработками, рекомендованными ОмЦ СП и ОЦРП	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	В течение 2018 года	Заведующий отделением участкового социального обслуживания Н.С. Аружаников Заведующая отделением дневного пребывания Мартынова И.А.	Получение 0,95 баллов в рейтинге учреждений социального обслуживания	Повышение рейтинга учреждения по показателю «удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер»
14	Проведение технического обучения сотрудников бухгалтерии, материально-ответственных лиц	Отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности	ежеквартально	Главный бухгалтер Буробьева И.В.	Получение 0 баллов в рейтинге учреждений социального обслуживания	Повышение рейтинга учреждения по показателю «отсутствие нарушений финансовой хозяйственной деятельности»
15	Привлечение высококвалифицированных кадров	Повышение уровня квалификации персонала	В течение 2018 года	Заведующая отделением по	Получение 0,75 баллов в рейтинге	Повышение рейтинга учреждения по

	Обучение специалистов отделений, предоставляющих социальные услуги и занимающихся профилактикой социального неблагополучия на курсах повышения квалификации по направлениям подготовки, определяемым требованиями профессиональных стандартов	Повышение профессионализма персонала (повышение квалификации, опыт работы)	В течение 2018 года	Заведующая отделением по общим вопросам Л.С. Бакина	Учреждений социального обслуживания	показателю «уровень квалификации персонала
16	Заключение эффективного трудового контракта с сотрудниками учреждения в соответствии с плановыми требованиями МСП СО	Организация работы учреждения по улучшению качества работы и повышению эффективности	В течение 2018 года	Заведующая отделением по общим вопросам Л.С. Бакина	Получение 0,7 баллов в рейтинге учреждений социального обслуживания	Повышение рейтинга учреждения по показателю «профессионализм персонала»
17	Поддержание в актуальном состоянии Системы менеджмента качества и социальной ответственности. Проведение внутренних аудитов по подразделением учреждения	Повышение уровня учреждения в рейтинге учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	ежеквартально	ИРК и ИР СО	Функционирование СМК и СМ СО системы	Обеспечение методической основы системы качества и предоставления услуг
18	Внедрение системы ХАССП при производстве питания для получателей услуг отделения дневного пребывания	Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг, связанных с организацией питания	В течение 2018 года	Заместитель директора Яних С.В. Заведующая отделением дневного пребывания Мартынова И.А.	Получение 0,95 баллов в рейтинге учреждений социального обслуживания	Повышение рейтинга учреждения по показателю «удовлетворенность качеством предоставляемых услуг»
19	Проведение организационных мероприятий по открытию социально-реабилитационного отделения по адресу: ул. Реактивная, 33	Удовлетворенность изменением качества жизни в результате получения социальных услуг	II полугодие 2018 года	Заведующая отделением дневного пребывания Мартынова И.А.	Расширение видов предоставляемых социальных услуг, увеличение числа получателей услуг, имеющих ограничения здоровья	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг
20	Организация и проведение социологических опросов – мониторингов качества	Мониторинг качества работы и эффективности учреждения	ежеквартально	Заведующий отделением участкового социального	Обеспечение непрерывности в получении достоверной	Создание базы для планирования изменений по

	предоставления социальных услуг сотрудниками учреждения. Обеспечение опроса не менее 100 клиентов ежеквартально			обслуживания Н.С.Аржанников	информации о реальном состоянии системы качества предоставления социальных услуг	улучшению системы качества предоставления социальных услуг
22	Внедрение системы предоставления платных (иных) услуг	Увеличение количества видов услуг, предоставляемых учреждением	1 полугодие 2018 года	Заместитель директора Масникова Г.И.	Обеспечение дополнительными видами помощи нуждающихся граждан	Повышение удовлетворенности качеством обслуживания нуждающихся граждан, увеличение суммы средств, полученных учреждением от предоставления платных услуг

