

Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области  
«Комплексный центр социального обслуживания населения  
Тагилстроевского района города Нижний Тагил»

## П Л А Н

мероприятий по улучшению качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания в  
Свердловской области на 2018-2019 гг.

Наименование организации социального обслуживания населения в Свердловской области:  
ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий
<b>Основная деятельность</b>						
1.	Осуществление мониторинга по выполнению государственного задания	<b>Показатель:</b> удовлетворенность качеством оказания социальных услуг (полустационарная форма социального обслуживания – 0,37 баллов; социальное обслуживание на дому – 0,17 баллов)	До 1 числа каждого месяца	Заместитель директора Герасимова С.Я.	Обеспечение всестороннего качественного контроля	Выполнение государственного задания в полном объеме
2.	Проведение мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг (на основании приказа МСЗН СО от 28.01.2010 г. № 34)		Ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом	Заместитель директора Герасимова С.Я.	Определение проблем, связанных с вопросом удовлетворенности граждан доступностью и качеством предоставления услуг, и пути их решения	Достижение максимально высоких показателей работы по обеспечению доступности социальных услуг, удовлетворенности граждан качеством социального обслуживания, отсутствие обеспокоенных жалоб



3.	Проведение анкетирования по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»	Ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным периодом	Заместитель директора Герасимова С.Я.	Определение уровня удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»	Улучшение показателей, характеризующих качество оказания социальных услуг
4.	Участие учреждения в проектах, конкурсах, семинарах, реализации федеральных и областных программ	По отдельному плану	Директор Емельянова Н.В.	Создание положительного имиджа учреждения, повышение престижа профессиональной отрасли «социальная работа»	Успешный опыт участия в проектах, конкурсах; овладение новыми методами и технологиями работы в рамках обучающих семинаров; улучшение качества социального обслуживания
5.	Осуществление инновационной деятельности: разработка методических пособий и реализация мероприятий в рамках новых методов и технологий социального обслуживания	В течение года	Заместитель директора Герасимова С.Я.	Создание условий для реализации возможности разнообразить перечень получаемых социальных услуг с учетом потребностей клиентов	Удовлетворенность граждан качеством социального обслуживания



6.	<p>Обеспечение информационной открытости учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением</li> <li>(распространение листовок, буклетов о работе отделений учреждения, обновление информации, размещенной на стендах, работа со СМИ);</li> <li>- актуализация информации об учреждении на официальном сайте - <a href="mailto:zabota066.msp.midural.ru">zabota066.msp.midural.ru</a> и <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>; в социальных сетях ВКонтакте, Одноклассники</li> </ul>	<p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p>	<p>Заместитель директора Герасимова С.Я.</p>	<p>Прозрачность информационной среды</p>	<p>Рост уровня доверия среди получателей социальных услуг, а также среди населения города, достижение высоких рейтинговых показателей работы учреждения</p>
7.	<p>Проведение мероприятий по контролю за предоставлением медицинской помощи в социально-реабилитационном отделении:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление контроля качества предоставления медицинских услуг;</li> <li>- ведение учетно-отчетной документации</li> </ul>	<p>Постоянно</p> <p><b>Показатель:</b> комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (полустационарная форма социального обслуживания – 0,19 баллов; социальное обслуживание на дому – 0,05 баллов). <b>Показатель:</b> удовлетворенность</p>	<p>Заместитель директора Ельнякова Е.А.</p>	<p>Предупреждение рисков, связанных с некачественным предоставлением медицинской помощи</p>	<p>Удовлетворенность клиентов качеством социального обслуживания в части предоставления медицинских услуг, отсутствие обоснованных жалоб</p>
8.	<p>Осуществление контроля по обеспечению безопасности при организации питания клиентов социально-реабилитационного отделения (реализация системы ХАССП</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заведующий социально-реабилитационным отделением Земкина М.Л.</p>	<p>Предупреждение рисков, связанных с некачественным предоставлением услуги по организации</p>	<p>Удовлетворенность клиентов качеством питания, отсутствие обоснованных жалоб</p>



	в учреждении)	качеством оказания социальных услуг			питания	
9.	Обеспечение комплексной безопасности учреждения и находящихся в нем клиентов	(полустационарная форма социального обслуживания – 0,37 баллов; социальное обслуживание на дому – 0,17 баллов)	Постоянно	Директор Емельянова Н.В.	Создание безопасных условий пребывания клиентов	Соответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям, пожарным требованиям, безопасности, исключение угрозы террористического характера и пр.
10.	Создание условий для снижения времени ожидания предоставления социальной услуги	<b>Показатель:</b> время ожидания предоставления социальной услуги (полустационарная форма социального обслуживания – 0,04 баллов; социальное обслуживание на дому – 0,04 баллов)	Постоянно	Заместитель директора Герасимова С.Я.	Оперативность в решении вопросов, связанных с предоставлением социальных услуг	Удовлетворенность клиентов оперативностью предоставления социальных услуг
<b>Финансово-хозяйственная деятельность</b>						
11.	Осуществление ремонтных работ помещений социально-реабилитационного отделения	<b>Показатель:</b> комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (полустационарная форма социального обслуживания – 0,19 баллов; социальное обслуживание на	По мере поступления средств	Заместитель директора Шапкова С.Ю.	Создание комфортных условий пребывания клиентов в социально-реабилитационном отделении, повышение качества оказания социальных услуг	Увеличение доли клиентов, удовлетворенных качеством социального обслуживания, увеличение числа получателей социальных услуг



	мероприятий, посвященных различным календарным датам; - поздравление с юбилеями и другими значимыми событиями в жизни сотрудников; - проведение праздников с участием членов семей работников учреждения (День знаний, День города и др.); - проведение Дней здоровья					сплоченная рабочая команда.
--	--	--	--	--	--	--------------------------------



Директор ГАУ «КЦСОН  
 Тагилстроевского района  
 г. Нижний Тагил»

Н.В. Емельянова