


УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГАУ «КЦСОН «Надежда»  
г.Красноуральска»

 Н.В.Елисеева  
«25» апреля 2017 г.

ПЛАН  
МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Наименование организации социального обслуживания населения в Свердловской области: государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» города Красноуральска»

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Создание условия для повышения качества социальных услуг</b>						
<b>1. 1. Создание нормативно-правовых условий для повышения качества социальных услуг</b>						
1	Мониторинг нормативно-правовой базы учреждения, с целью приведения её в соответствии с требованиями федерального и регионального законодательства	результат независимой оценки качества в 2016 году	постоянно	Юрисконсульт, Заместители директора	Нормативно-правовая база учреждения приведена в соответствие с требованиями федерального и регионального законодательством	Полнота, своевременное обновление

2	Совершенствование нормативно-правовой документации по повышению качества социальных услуг	результат независимой оценки качества в 2016 году	постоянно	Заместители директора	Нормативно-правовая база учреждения приведена в соответствие с требованиями федерального и регионального законодательством	Полнота, своевременное обновление
3	Обеспечение внедрения в учреждение системы менеджмента качества и системы менеджмента социальной ответственности	результат независимой оценки качества в 2016 году	постоянно	Директор, заместители директора	Система менеджмента качества и система менеджмента социальной ответственности внедрена в деятельность учреждения	Высокий уровень внедрения, мониторинг результатов внедрения, поддержание в актуальном режиме.
4	Внесение изменений в должностные инструкции, их утверждение, в части назначения ответственных за повышение качества оказываемых социальных услуг	результат независимой оценки качества в 2016 году	постоянно	Заместители директора, юристконсульт	В должностные инструкции внесены изменения в соответствии с требованиями федерального и регионального законодательства	Должностные обязанности соответствуют профессиональным стандартам
<b>1.2. Создание кадровых условий для повышения качества социальных услуг</b>						
1	Разработка программы повышения профессиональной компетентности специалистов	результат независимой оценки качества в 2016 году	постоянно	Заместители директора, специалист по кадрам, юристконсульт	Повышение профессиональной компетентности специалистов	Наличие документов установленного образца о повышении квалификации специалистов

2	Разработка методических рекомендаций по повышению качества оказания социальных услуг	результат независимой оценки качества в 2016 году	постоянно	Заместители директора	Разработаны методические рекомендации по вопросам повышения качества социальных услуг	Оказание социальных услуг высокого качества
3	Изучение технологий повышения качества социальных услуг	результат независимой оценки качества в 2016 году	постоянно	Заведующие отделениями	Технологии повышения качества социальных услуг изучены специалистами учреждения	Применение изученных технологий с целью повышения качества социальных услуг
4	Создание условий для снижения текучести кадров (улучшение материально-технической базы учреждения, выполнение майских Указов Президента в части повышения заработной платы отдельным работникам учреждения, создание условий для коммуникативной стабильности коллектива)	результат независимой оценки качества в 2016 году	постоянно	Руководитель	Создание условий для снижения текучести кадров	Снижение уровня текучести кадров
<b>1.3. Создание информационных условий для повышения качества социальных услуг</b>						
1	Регулярное обновление информации на официальных сайтах учреждения,	результат независимой оценки качества в 2016 году	Постоянно	Заместители директора	Своевременное размещение актуальной информации на сайтах	Высокая результативность сайтов, высокая посещаемость

	персональных страницах в сети Интернет, с целью формирования позитивного имиджа учреждения				учреждения и персональных страницах в сети Интернет	получателями социальных услуг
2	Изучение общественного мнения, результатов оценки качества оказываемых социальных услуг специалистами учреждения, рейтинга деятельности учреждения	результат независимой оценки качества в 2016 году	Постоянно	Директор, заместители директора	Сбор и анализ данных о деятельности учреждения	Высокая оценка деятельности учреждения
3	Обеспечение информационной открытости о деятельности учреждения, в том числе обеспечение размещения на официальном сайте учреждения в сети Интернет информации, в порядке, установленном Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственными (муниципальными) учреждениями, её размещение на	результат независимой оценки качества в 2016 году	Постоянно	Заместители директора	Информационная доступность учреждения	Своевременное размещение актуальной информации в открытом доступе информации о социальных услугах, оказываемых учреждением

	официальном сайте в сети Интернет и ведение указанного сайта»					
4	Размещение информации о деятельности учреждения в СМИ	результат независимой оценки качества в 2016 году	Постоянно	Заведующие отделениями	Регулярные публикации о деятельности учреждения в СМИ	Публикации положительных отзывов и статей о работе учреждения
<b>2. Организация деятельности по повышению качества социальных услуг в учреждении</b>						
2.1.	Организация внутреннего контроля за деятельностью отделений	результат независимой оценки качества в 2016 году	Не реже 1 раза в квартал	Заместители директора, заведующие отделениями	Повышение качества оказываемых социальных услуг	Наличие выполненных рекомендаций
2.2	Внесение изменений в планы мероприятий по улучшению качества оказываемых социальных услуг, в соответствии с рекомендациями комиссии по проведению внутреннего аудита	результат независимой оценки качества в 2016 году	1 раз в квартал	Заместители директора, заведующие отделениями	Внесены необходимые изменения	Планирование работы по повышению качества социальных услуг в соответствии с требованиями нормативной документацией учреждения
2.3.	Оказание методической помощи специалистам, оказывающим социальные услуги	результат независимой оценки качества в 2016 году	Постоянно	Заместители директора, заведующие отделениями	Специалисты учреждения, оказывающие социальные услуги владеют знаниями применяемыми в области повышения качества социальных услуг	Внедрение новых технологий и методик улучшающих качество социальных услуг

2.4.	Моделирование профилактического и реабилитационного направлений деятельности учреждения в условиях работы автономного учреждения	результат независимой оценки качества в 2016 году	Постоянно	Директор, заместители директора	Созданы модели работы учреждения в автономном режиме с целью оказания качественных платных услуг	Наличие моделей, постоянный рост количества получателей социальных услуг, положительные отзывы о полученных социальных услугах
2.5.	Развитие проектной деятельности специалистов учреждения, с целью повышения качества социальных услуг	результат независимой оценки качества в 2016 году	Постоянно	Заведующие отделениями, специалисты учреждения	Разработка и внедрение новых социальных проектов	Положительная оценка внедренных социальных проектов
2.6.	Организация и проведение конференций, круглых столов, семинаров муниципального, местного уровней с целью повышения качества оказываемых социальных услуг	результат независимой оценки качества в 2016 году	Ежеквартально	Заместители директора, заведующие отделениями, специалисты	Определение механизмов повышения качества социальных услуг	Высокие показатели качества оказанных социальных услуг
<b>3. Организация контроля над деятельностью по повышению качества социальных услуг</b>						
3.1.	Внесение изменений в положение о внутреннем контроле учреждения	результат независимой оценки качества в 2016 году	По мере необходимости	Директор, заместители директора	Утверждение Положения о внутреннем контроле учреждения	Соответствие документации требованиям законодательства
3.2.	Обсуждение мониторинга качества оказываемых	результат независимой оценки	1 раз в квартал	Директор, заместители	Разработка рекомендаций по	Выполнение разработанных

	социальных услуг, рейтинга деятельности учреждения, разработка предложений по улучшению качества социальных услуг с привлечением общественности	качества в 2016 году		директора, заведующие отделениями, специалисты учреждения	улучшению качества социальных услуг	рекомендации конкретными специалистами учреждения
3.3.	Осуществление контроля над выполнение запланированных мероприятий, направленных на улучшение качества социальных услуг, выполнением показателей эффективности деятельности учреждения	результат независимой оценки качества в 2016 году	ежеквартально	Директор, заместители директора, заведующие отделениями	Подведение итогов внутреннего контроля	
3.4.	Проведение мониторинга книг жалоб и предложений	результат независимой оценки качества в 2016 году	Ежеквартально	Комиссия по внутреннему контролю	Совершенствование работы с жалобами и заявлениям	Выявление показателей деятельности отделений, выявление лучших отделений
3.5.	Проведение исследования по выявлению уровня удовлетворенности оказанными социальными услугами получателей социальных услуг	результат независимой оценки качества в 2016 году	Ежеквартально	Заведующие отделением	Определение уровня удовлетворенности	Размещение полученной информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет