

Утверждаю:
 Директор
 ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД»
 В.В. Сорокина
 «10» *17 августа* 2015 г.



План мероприятий по улучшению качества оказания услуг

ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД» на 2015 - 2016 г.г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Назначение ответственных специалистов для подготовки к проведению независимой оценки качества оказания услуг в учреждении.	Формирование и обеспечение условий деятельности учреждения по оказанию услуг согласно приказа МСП СО от 19.08.2015г. № 494 и методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждением.	2015 год, 2016 год	Специалисты учреждения	Издание приказов ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД» от 28.08.2015 г. № 57-ОД «О проведении независимой оценки качества оказания услуг в учреждении»; от 10.08.2015 г. № 61-ОД «О проведении независимой оценки качества оказания услуг в учреждении».	Деятельность учреждения осуществляется на основе принципов законности, открытости и публичности.
2.	Обеспечение информационной открытости учреждения, в том числе обеспечение	Обеспечение получателей социальных услуг дополнительной	Постоянно	Специалисты по социальной работе	Информационное обеспечение открытости учреждения.	Полнота и актуальность информации об учреждении,

	<p>размещения на официальном сайте к сети Интернет (www.bus.gov.ru) и других страницах сети "Интернет" информации, установленной приказом министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».</p>	<p>информацией о перечне и качестве оказываемых социальных услуг и проведении мероприятий в учреждении.</p>				<p>размещаемой на общедоступных информационных ресурсах.</p>
3.	<p>Оказание содействия оператору МСП СО социально-ориентированной некоммерческой организации «Союз добровольцев России» в проведении анкетирования и опроса с получателями социальных услуг ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД» посредством проведения культурно-массового мероприятия.</p>	<p>Определение рейтинга работы учреждения.</p>	<p>Август 2016 г.</p>	<p>Специалисты по социальной работе</p>	<p>Проведение независимой оценки качества оказания услуг ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД».</p>	<p>Оценка критерий качества оказанных услуг учреждением</p>
4.	<p>Составление фотоотчета по мероприятиям, организованным с получателями</p>	<p>Сбор информации о проведенных мероприятиях</p>	<p>Июль, декабрь 2015 г., Июль, декабрь</p>	<p>Специалисты по социальной работе</p>	<p>Подведение итогов совместной работы с</p>	<p>Оказание социально-педагогических</p>

	социальных услуг ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД» совместно с НТГО ООО «РСВА» за 2016 год.	совместно с общественными организациями.	2016 г.		общественными организациями.	услуг во время проведения мероприятий, посвящённых праздничным, памятным датам
5.	Проведение анализа размещённой информации в здании ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД» о работе учреждения, порядке предоставления социальных услуг и порядке обращений граждан.	Размещение информации для получателей социальных услуг в соответствии с действующего законодательства.	Август 2016 г.	Специалисты по социальной работе	Контроль за размещением и обновлением информации о работе учреждения, порядке предоставления социальных услуг и порядке обращений граждан.	Полнота и актуальность информации о работе учреждения, порядке предоставления социальных услуг и порядке обращений граждан.
5.	Подготовка информации на предмет оборудования помещений ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД» для предоставления социальных услуг и условий доступности для маломобильных групп населения.	Проведение анализа используемого оборудования для оказания социальных услуг в учреждении.	Август 2016 г.	Главный бухгалтер, заведующая хозяйством	Контроль за перечнем используемого оборудования, его техническим состоянием и потребностью приобретения дополнительного необходимого оборудования.	Комфортное пребывание получателей социальных услуг и безопасная организация рабочих мест специалистов в учреждении.
6.	Изучение мнения получателей социальных услуг и общественного мнения.	Проведение мониторинга путём анализа удовлетворённости качеством оказания социальных услуг в учреждении.	Постоянно	Специалисты по социальной работе	Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг	Удовлетворённость качеством оказания социальных услуг в учреждении.

					в учреждении и устранение их.	
7.	Проведение мониторинга нормативных правовых актов Свердловской области на предмет внесения изменений в части формирования независимой оценки качества оказания услуг в учреждении.	Своевременное внесение изменений в нормативные правовые акты учреждения согласно действующего законодательства.	Постоянно	Юрисконсульт	Организация и оказание социальных услуг в учреждении согласно требований действующего законодательства.	Предотвращение нарушений нормативно установленных требований в организации деятельности по оказании социальных услуг.
8.	Выполнение мероприятий по формированию системы менеджмента качества (СМК) и системы менеджмента социальной ответственности (СМ СО) в учреждении.	Проведение внутреннего аудита в учреждении по системе менеджмента (СМК), системе менеджмента социальной ответственности (СМ СО) и соблюдения требований международных стандартов ISO 9011:2008; IQNet SR 10 .	Декабрь 2015 г., Июль - Декабрь 2016 г.	Заместитель директора, юрисконсульт	Внедрение документов СМК, СМ СО в учреждении. Проведение внутренних аудитов по СМК, СМ СО.	Считать внедрённые системы СМК, СМ СО пригодными и достаточными для обеспечения эффективного планирования и осуществления процессов и управления ими в учреждении. В дальнейшем реализовывать цели в области качества и в области социальной ответственности.
9.	Выполнение мероприятий по созданию условий доступности для маломобильных групп	Разработка планов (заявок) мероприятий, внесение изменений в планы, контроль за выполнением	Постоянно, согласно плана.	Главный бухгалтер, заведующая хозяйством	Реализация мероприятий «Дорожной карты» учреждения (согласно плана	Доступность и комфортность условий беспрепятственного доступа к объектам

	населения.	планов.			мероприятий).	и услугам для получения социальных услуг в учреждении.
10.	Повышение квалификации специалистов учреждения.	Прохождение курсов повышения квалификации (обучения) специалистами учреждения.	Постоянно, согласно плана.	Заместитель директора	Удовлетворённость получателей социальных услуг в получении социальных услуг в учреждении.	Квалифицированное, компетентное, вежливое, доброжелательное оказание услуг специалистами учреждения.