

**План мероприятий  
по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области в 2018 году  
ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбург»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества) Количество баллов по показателям	Срок реализации	Ответствен ный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	<i>Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</i>	<i>Полустационарная форма обслуживания – 0,076625 Надомная форма обслуживания – 0,0766</i>	<i>В течение года</i>		<i>Дистанционные формы взаимодействия организации с получателями социальных услуг представлены в полном объеме. При необходимости граждане могут направить заявление (жалобу), предложения, отзыв о качестве предоставления социальных услуг по телефону, в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», на «горячую линию» уполномоченного органа государственной власти в сфере социального обслуживания, а также лично в организацию.</i>	<i>доли результативных звонков в организацию и показателей наблюдения, фиксирующих наличие или отсутствие информации об организации в общедоступных местах, возможности граждан обратиться с заявлением (жалобой) в организацию лично или дистанционно  удовлетворенность большинства получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организаций, в том числе о перечне и</i>

						<p><i>порядке предоставления социальных услуг.</i></p> <p><i>Размещенная информация, соответствует, порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» .</i></p> <p><i>- предоставление необходимой информации гражданам в установленные законодательством сроки.</i></p>
1.1	Заседания Наблюдательного совета			юрисконсульт	Информационная доступность	Отчеты учреждения перед Наблюдательным советом
1.2	Информирование населения о социальных услугах,			Заведующие отделениями	информационная открытость учреждения,	-рост числа получателей социальных услуг;

	предоставляемых учреждением и деятельности учреждения (распространение листовок, приуроченных к акциям, буклетов о работе отделений учреждения, обновление каталога технических средств реабилитации и адаптации, обновление информационных стендов в отделениях, работа со СМИ)				привлечение клиентов, партнеров и волонтеров	-наличие публикаций в СМИ; -количество соглашений (договоров) с привлеченными партнерами и волонтерами; -размер привлеченных финансовых средств
1.3	Актуализация информации об учреждении на официальном сайте Российской Федерации в сети «Интернет» ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )			Экономист	открытость и доступность информации об учреждении	уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>  Подтверждением доступности информации является и то, что на официальной площадке <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> в сети «Интернет» информация представлена в полном объеме.
1.4	Актуализация информационной карты учреждения и регистра получателей социальных услуг ( <a href="http://www.uralsocinform.ru">www.uralsocinform.ru</a> )			Экономист, специалист по кадрам	открытость и доступность информации об учреждении	актуальность и полнота информации
1.5	Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте <a href="http://zabota052.msp.midural.ru">http://zabota052.msp.midural.ru</a>			Заведующий отделением, инженер-программист	- Расширение базы потенциальных клиентов; -; открытость и доступность информации об учреждении; - наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	-полнота, актуальность и доступность информации об учреждении; - количество обращений; -количество жалоб и благодарностей - оценка посетителями сайта - есть порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
1.6	Наличие альтернативной версии			Специалист	- Расширение базы	

	официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению			по социальной работе, инженер-программист	потенциальных клиентов; открытость и доступность информации об учреждении (в том числе для слабовидящих)	- наличие такой версии: --полнота, актуальность и доступность информации об учреждении; -наличие и доступность способов обратной связи для разных категорий получателей социальных услуг; -- оценка посетителями сайта;
1.7	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение в брошюрах, буклетах			Заведующие отделениями	информационная открытость учреждения, привлечение клиентов	-доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; -увеличение числа получателей социальных услуг; -удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг;
1.8	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон, электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет			Заведующие отделениями	информационная открытость учреждения, привлечение партнеров	полнота, актуальность и доступность информации об учреждении; -наличие и доступность способов обратной связи для разных категорий получателей социальных услуг; - оценка посетителями сайта;
1.9	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг			Заведующие отделениями	информационная открытость учреждения, привлечение партнеров	-доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

	для получения необходимой информации					<ul style="list-style-type: none"> <li>-увеличение числа получателей социальных услуг;</li> <li>-удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг</li> </ul>
1.10	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания, в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания			Заведующие отделениями	информационная открытость учреждения, привлечение партнеров	<ul style="list-style-type: none"> <li>-доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;</li> <li>-увеличение числа получателей социальных услуг;</li> <li>-полнота, актуальность и доступность информации об учреждении;</li> <li>- количество обращений;</li> <li>-количество жалоб и благодарностей</li> <li>- оценка посетителями сайта</li> </ul>
1.11	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет, на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"			Заведующие отделениями	информационная открытость учреждения, привлечение партнеров	<ul style="list-style-type: none"> <li>- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;</li> <li>-увеличение числа получателей социальных услуг;</li> <li>-полнота, актуальность и доступность информации об учреждении;</li> <li>- количество обращений;</li> <li>-количество жалоб и благодарностей</li> <li>- оценка посетителями сайта</li> </ul>

1.12	Расширение межведомственного взаимодействия			Заведующие отделениями	-информационная открытость учреждения, - привлечение партнеров	количество соглашений (договоров) с привлеченными партнерами и волонтерами; размер привлеченных финансовых средств
2	<i>Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</i>	<i>Полустационарная форма обслуживания – 0,16182143 Надомная форма обслуживания – 0,05</i>	<i>В течение года</i>		<i>-условия оказания услуг в организации доступны и комфортны; - Все филиалы организации оборудованы: санитарно-гигиеническими помещениями и помещениями для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг организаций. Кроме того, укомплектованы специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.</i>	<i>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными  Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: -жилым помещением -наличием оборудования для предоставления социальных услуг -мебелью, мягким инвентарем -санитарным</i>

						<i>содержанием санитарно-технического оборудования</i> -
2.1	Развитие материально-технической базы ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга»			заместители директора	создание комфортных условий для получателей социальных услуг,  повышение качества оказания социальных услуг	-доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; -увеличение числа получателей социальных услуг; -удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг;
2.2	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг			заместители директора	создание комфортных условий для получателей социальных услуг,  принятие мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг.  повышение качества оказания социальных услуг	доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных - количество жалоб, от общего числа обращений
3	<i>Время ожидания предоставления социальной услуги</i>	<i>Полустационарная форма обслуживания – 0,04767858 Надомная форма обслуживания – 0,04767858</i>	<i>В течение года</i>		<i>- снижение времени ожидания приема к специалисту  ;- повышение качества оказания социальных услуг</i>	<i>Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания не более срока, установленного</i>

						<i>при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных</i>
<b>3.1</b>	Довести среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан не более: 15 минут			Заведующие отделениями	- снижение времени ожидания приема к специалисту  повышение качества оказания социальных услуг  создание комфортных условий для получателей социальных услуг,	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания не более срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
<b>3.2</b>	Своевременное обновление компьютерной техники и программного обеспечения.			Заведующие отделениями	- снижение времени ожидания приема к специалисту;- повышение качества оказания социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания не более срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
<b>3.3</b>	Быстрота и квалифицированность получения информации о работе организации социального обслуживания, о мерах социальной поддержки и порядке предоставления социальных услуг			Заведующие отделениями	повышение качества оказания социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных

4	<p><i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</i></p>	<p><i>Полустационарная форма обслуживания – 0,08186928</i>  <i>Надомная форма обслуживания – 0,0819</i></p>	<p><i>В течение года</i></p>		<p><i>повышение качества оказания социальных услуг</i></p> <p><i>повышение уровня доброжелательности и вежливости сотрудников и профессиональные качества и компетентность сотрудников</i></p>	<p><i>доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников, и результатов опроса получателей услуг по оценке компетентности, доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации.</i></p> <p><i>Оценка получателями услуг компетентности, доброжелательности, вежливости и внимательности сотрудников при получении услуги</i></p>
---	--	---	------------------------------	--	--	---

4.1	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг в соответствии с профстандартами			заместители директора	создание комфортных условий для получателей социальных услуг,  повышение качества оказания социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных
4.2	Изучение Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.			Заведующие отделением	повышение качества оказания социальных услуг повышение уровня доброжелательности и вежливости сотрудников	Результаты опроса получателей услуг по оценке компетентности, доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации
4.3	Организация аттестации, профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения (участие сотрудников в обучающих семинарах, аттестация специалистов по социальной работе и социальных работников, курсы повышения квалификации, переподготовка кадров)			специалист по кадрам	-повышение профессиональной компетенции работников учреждения, -повышение имиджа учреждения	-повышение профессионализм персонала (квалификация, опыт работы), -количество работников, прошедших аттестацию, -наличие документов установленного образца, подтверждающих повышение квалификации
4.4	Проведение бесед и семинаров по повышению доброжелательности, вежливости и внимательность работников организации социального обслуживания, в том числе с психологом			Заведующие отделениями , психолог	-повышение профессиональной компетенции работников учреждения, -повышение имиджа учреждения	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность

						работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных
4.5	Повышение доли работников, прошедших повышение квалификации, /профессиональную переподготовку по профилю социальной работы за последние три года, от общего числа работников			специалист по кадрам	-повышение профессиональной компетенции работников учреждения, -повышение имиджа учреждения	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных
5.	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	<i>Полустационарная форма обслуживания – 045681393 Надомная форма обслуживания – 0,1799</i>	<i>В течение года</i>		<i>повышение качества предоставляемых социальных услуг</i>	<i>-зарегистрированные в организации жалобы граждан на качество услуг, -результаты социологического исследования оценки качества жизни в результате получения социальных услуг, условий предоставления социальных услуг, проводимых оздоровительных, досуговых мероприятий, - готовность получателей социальных услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым.</i>

5.1	Проведение независимой системы оценки качества работы учреждения при определении размера стимулирующих выплат работникам			Комиссия по качеству	повышение качества предоставляемых социальных услуг	-доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; -увеличение числа получателей социальных услуг; -увеличение размера оплаты труда
5.2	совершенствование системы мер социальной поддержки отдельных категорий граждан на основе принципов адресности и нуждаемости			заместители директора	Повышение качества и условий предоставления социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных
5.3	Расширение направлений работы для самореализации, активного долголетия и развития потенциала пожилых людей в рамках региональной комплексной программы "Старшее поколение».			Специалисты по социальной работе	Повышение качества и условий предоставления социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных
5.4	Развитие новых технологий, расширения спектра предоставления социальных услуг.			заместители директора, заведующие отделений,	Повышение качества и условий предоставления социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа

				социальные работники		опрошенных, в том числе удовлетворенных: -наличием оборудования для предоставления социальных услуг -предоставлением социально - бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг -порядком оплаты социальных услуг -конфиденциальностью предоставления социальных услуг -периодичностью прихода социальных работников на дом -оперативностью решения вопросов
	<b>Средняя оценка качества</b>	<b>Полустационарная форма обслуживания – 0,82480822</b> <b>Надомная форма обслуживания – 0,4361</b>				

Директор



**О.Г.Семячкова**