

Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
города Каменска-Уральского»

ПРИКАЗ

14.02.2019 г.

№ 01-09/110

г. Каменск-Уральский

Об утверждении Плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг на 2019 год

В соответствии с Приказом Министерства социальной политики Свердловской области № 494 от 19.08.2015 года «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а так же негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями, осуществляющие свою деятельность на территории Свердловской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества оказания услуг на 2019 год,
2. Ответственность за реализацию данного Плана возложить на заместителей директора учреждения, специалиста по кадрам, заведующих структурными подразделениями
3. Приказ № 01-09/71 от 14.02.2018г «Об утверждении Плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг на 2018 год» считать недействительным.
4. Контроль за данным приказом оставляю за собой.

Директор



И.С. Гапанович

Утверждаю:
Директор ГАУ «КЦСОН города
Каменска – Уральского»
Гапанович И.С.
2019г



План мероприятий по улучшению качества оказания услуг

Государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска – Уральского»

на 2019 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основания реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Обслуживание на дому						
1	Организация работы официального сайта учреждения своевременное и достоверное размещение информации на сайте bus.gov, ИС СОН, размещение информации на информационных стендах, распространение буклетов и визиток об услугах Центра, выпуск корпоративной газеты учреждения	Критерии НОК – Открытость и доступность информации об организации (результат независимой оценки качества – удовлетворительно)	В течение всего 2019 года	Зам. директора, главный бухгалтер, заведующие структурными подразделениями ОСО, социальные работники	Поднять независимую оценку качества с «удовлетворительно» на «хорошо»	Положительные отзывы о работе учреждения клиентов ОСО на дому
2	Совершенствование доступной среды для инвалидов: - создание доступности услуг в структурных подразделениях (создание комфортных условий для реабилитации инвалидов, для проведения профилактических мероприятий для	Критерии НОК – Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (результат независимой оценки качества – удовлетворительно)	В течение всего 2019 года	Зам. директора, главный бухгалтер, заведующие структурными подразделениями ОСО, социальные работники	Поднять независимую оценку качества с «удовлетворительно» на «хорошо»	Положительные отзывы о работе учреждения клиентов ОСО на дому

	населения)					
3	Составление графиков работы специалистов по социальной работе с целью снижения времени ожидания предоставления социальных услуг	Критерии НОК – Время ожидания предоставления услуги (результат независимой оценки качества – удовлетворительно)	В течение всего 2019 года	заведующие структурными подразделениями ОСО, социальные работники	Поднять независимую оценку качества с «удовлетворительно» на «хорошо»	Положительные отзывы о работе учреждения клиентов ОСО на дому
4	Повторное изучение Этического кодекса учреждения, внедрение профессиональных стандартов в учреждении	Критерии НОК – Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (результат независимой оценки качества – хорошо)	В течение всего 2019 года	Зам. директора, главный бухгалтер, заведующие структурными подразделениями ОСО, социальные работники	Поднять независимую оценку качества с «хорошо» на «отлично»	Положительные отзывы о работе учреждения клиентов ОСО на дому
5	Четкое выполнение своих должностных обязанностей работников учреждения, работа в соответствии с нормативно-правовыми актами, оказание услуг своевременно и в полном объеме. Изучение нормативно-правовых документов сотрудниками, проведение социологических исследований на предмет удовлетворенности качеством услуг получателя	Критерии НОК – Удовлетворенность качеством оказания услуг (результат независимой оценки качества – хорошо)	В течение всего 2019 года	заведующие структурными подразделениями ОСО, социальные работники	Поднять независимую оценку качества с «хорошо» на «отлично»	Положительные отзывы о работе учреждения клиентов ОСО на дому

Полустационарная форма

1	Организация работы официального сайта учреждения своевременное и достоверное размещение информации на сайте bus.gov, ИС СОН, размещение информации на информационных стендах, распространение буклетов и визиток об услугах Центра, выпуск корпоративной газеты учреждения	Критерии НОК – Открытость и доступность информации об организации (результат независимой оценки качества – удовлетворительно)	В течение всего 2019 года	Зам. директора, главный бухгалтер, заведующие структурными подразделениями, специалисты по социальной работе	Поднять независимую оценку качества с «удовлетворительно» на «хорошо»	Положительные отзывы о работе учреждения клиентов, получающие услуги в полустационарной форме
2	Совершенствование доступной среды для инвалидов: - создание доступности услуг в структурных подразделениях (создание комфортных условий для реабилитации инвалидов, для проведения профилактических мероприятий для населения)	Критерии НОК – Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (результат независимой оценки качества – ниже среднего)	В течение всего 2019 года	Зам. директора, главный бухгалтер, заведующие структурными подразделениями, специалисты по социальной работе	Поднять независимую оценку качества с «ниже среднего» на «удовлетворительно»	Положительные отзывы о работе учреждения клиентов, получающие услуги в полустационарной форме
3	Составление графиков работы специалистов по социальной работе с целью снижения времени	Критерии НОК – Время ожидания предоставления услуги (результат	В течение всего 2019 года	заведующие структурными подразделениями, специалисты по	Поднять независимую оценку качества с «удовлетворительно»	Положительные отзывы о работе учреждения клиентов,

	оказания предоставления социальных услуг	независимой оценки качества – удовлетворительно)		социальной работе	на «хорошо»	получающие услуги в полустационарной форме
4	Повторное изучение Этического кодекса учреждения, внедрение профессиональных стандартов в учреждении	Критерии НОК – Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (результат независимой оценки качества – хорошо)	В течение всего 2019 года	Зам. директора, главный бухгалтер, заведующие структурными подразделениями ОСО, социальные работники	Поднять независимую оценку качества с «хорошо» на «отлично»	
5	Четкое выполнение своих должностных обязанностей работников учреждения, работа в соответствии с нормативно-правовыми актами, оказание услуг своевременно и в полном объеме. Изучение нормативно-правовых документов сотрудниками, проведение социологических исследований на предмет удовлетворенности качеством услуг получателя	Критерии НОК – Удовлетворенность качеством оказания услуг (результат независимой оценки качества – хорошо)	В течение всего 2019 года	заведующие структурными подразделениями, специалисты по социальной работе	Поднять независимую оценку качества с «хорошо» на «отлично»	Положительные отзывы о работе учреждения клиентов, получающие услуги в полустационарной форме

Составитель: зав. конс. отд. Андреева Т.И.
Тел:8(3439)39-98-03)