

Утверждаю
 Директор ГАУ «Комплексный
 центр социального обслуживания
 населения г. Лесного»
 М.В. Комарова
 27.12.2018 г.

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Свердловской области на 2019 год

Наименование организации социального обслуживания населения в Свердловской области:

ГАУ «КЦСОН г. Лесного»

№ п/ п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о деятельности на официальном сайте www.bus.gov.ru , сайте организации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Итоговый рейтинг независимой оценки	Постоянно	Лазарева Н.А., Кайгородова Н.В.	Информационная открытость и доступность получения информации получателями социальных услуг	Размещение достоверной, полной и актуальной информации на сайте www.bus.gov.ru , на сайте организации
2	Размещение и актуализация информации о деятельности учреждения в соответствии со ст. 13 Федерального закона Российской Федерации от	Итоговый рейтинг независимой оценки	Постоянно	Лазарева Н.А., Кайгородова Н.В.	Информационная открытость и доступность получения информации	Полнота, и актуальность и понятность информации об организации

28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»: - на информационных стендах в организации, - в СМИ, - в брошюрах. Информирование на приеме специалистов				получателями социальных услуг	Доля лиц, считающих информированность о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным
3	Взаимодействие с общественными организациями, учреждениями здравоохранения, культуры, образования, ПФ. Повышение информированности населения на заседаниях клубов, кружков, ШПВ, на мероприятиях, проводимых учреждением	Итоговый рейтинг независимой оценки	Постоянно	Лазарева Н.А., Андреева Н.Н., Седлеренок С.Н.	Получение информации о качестве оказания услуг
4	Проведение мероприятий по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья объектов и услуг	Итоговый рейтинг независимой оценки	При финансировании	Светличная С.А., Лазарева Н.А.	Комфортность условий и доступность получения социальных услуг
5	Повышение уровня комфорта пребывания в помещениях учреждения (места для сиденья, чистота, питьевой режим)	Итоговый рейтинг независимой оценки	Постоянно	Лазарева Н.А.	Повышение условий и доступности для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями здоровья

6	Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг	Итоговый рейтинг независимой оценки	Ежеквартально	Лазарева Н.А.	Информационная открытость и доступность получения информации получателями социальных услуг	Повышение удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг
7	Обеспечение возможности получателям социальных услуг ознакомиться с порядком подачи жалобы и подать жалобу через сайт организации, на электронную почту организации, в уполномоченный орган	Итоговый рейтинг независимой оценки	Постоянно	Лазарева Н.А., Кайгородова Н.В.	Информационная открытость и доступность получения информации получателями социальных услуг	Наличие актуальной информации на сайте, информационных стендах
8	Принятие мер к обеспечению благоустройства и поддержание в надлежащем состоянии помещений и территории организации, обеспечение физической доступности помещений и территории	Итоговый рейтинг независимой оценки	В течение года	Комарова М.В.	Повышение уровня доступности для инвалидов (в т.ч. детей-инвалидов) и других лиц с ОВЗ, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в т.ч. детей-инвалидов) и других лиц с ОВЗ, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг
9	Оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений организации	Итоговый рейтинг независимой оценки	Постоянно	Андреева Н.Н.	Повышение уровня доступности для инвалидов (в т.ч. детей-инвалидов) и других лиц с ОВЗ, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг	Увеличение доли получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа

10	Координация работы отделений, определение объемов работы и рациональное распределение ресурсов	Итоговый рейтинг независимой оценки	Постоянно	Седлеренок С.Н., Андреева Н.Н., Минигалина Г.В.	Качество и своевременность предоставления социальных услуг	Снижение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
11	Анализ проверки полноты и качества оказания социальных услуг на соответствие стандартам социальных услуг, утвержденным приказом МСП Свердловской области от 11.08.2015 г. №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»	Итоговый рейтинг независимой оценки	Ежеквартально	Лазарева Н.А.	Оказание социальных услуг в соответствии со стандартами социальных услуг, утвержденными приказом МСП Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов»	Снижение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
12	Профессиональное развитие работников организации (дополнительное профессиональное образование, повышение квалификации, профессиональная переподготовка)	Итоговый рейтинг независимой оценки	В течение года	Комарова М.В.	Развитие кадрового потенциала	Доля получателей услуг, которые оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации
13	Проведение технических учеб.	Итоговый рейтинг	Постоянно	Седлеренок	Повышения качества	Повышение доли

	направленных на повышение качества обслуживания	независимой оценки		С.Н., Андреева Н.Н., Минигалина Г.В.	предоставления социальных услуг	получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым
14	Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания»	Итоговый рейтинг независимой оценки	По плану	Сарнацкая Т.М.	Повышение психологической устойчивости	Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления услуг в учреждении со стороны получателей социальных услуг
15	Формирование здорового образа жизни пожилых людей – проведение занятий в отделениях ШПВ и клубах.	Итоговый рейтинг независимой оценки	По плану	Чеканова О.С.	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических)