УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ «КЦСОН Ленинского района
г. Екатеринбурга» _____ Н.М.Луначева

План мероприятий по улучшению качества работы на 2017 год
государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Екатеринбурга»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Усиление работы по информированию получателей услуг - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на информационных стендах учреждения, официальном сайте учреждения; - своевременная и регулярная актуализация информации об учреждении на официальных сайтах Российской Федерации	**Открытость и доступность информации об учреждении**	Регулярно	Заместитель директора Заведующий организационно-методическим отделением Заведующий информационно-аналитическим отделением	--наличие актуальной информации на стендах -заполненный раздел сайта «Новости»; - соответствие сроков планового и фактического проведения мероприятий; -наличие буклетов и листовок с актуальной информацией о деятельности учреждения;	-количество размещений, периодичность обновления информации о деятельности Центра на официальном сайте учреждения и СМИ; -буклеты о деятельности учреждения; -размещенная актуальная и своевременная информация на стендах учреждения, на площадках социальных партнеров;

	(http://www.bus.gov.ru/; http://www.zakupki.ru/) -размещение информации о проводимых мероприятиях, акциях, оказываемых услугах через печатные издания, телевидение, сторонние интернет-порталы, официальный сайт, информационные стенды учреждения; - обновление информационных буклетов; - увеличение количества информационных материалов о деятельности учреждения в органах местного самоуправления, медицинских, образовательных организациях, предприятиях района и общественных объединениях (буклеты, листовки, раздаточный материал с информацией о предоставляемых услугах, каталог				- наличие актуальной информации об учреждении на официальных сайтах Российской Федерации (http://www.bus.gov.ru/; http://www.zakupki.ru/) -наличие совместных проектов с социально-ориентированными некоммерческими организациями. - наличие актуализированной кнопки для инвалидов по зрению на сайте учреждения	- размещенная актуальная и своевременная информация в сети «Интернет» (в том числе на официальных сайтах Российской Федерации (http://www.bus.gov.ru/; http://www.zakupki.ru/) -количество совместных проектов с социально-ориентированными некоммерческими организациями. - актуализированная на сайте учреждения кнопка для инвалидов по зрению (фон, шрифт).

	технических средств реабилитации, имеющийся пункте проката и т.д.) -реализация совместных проектов с социально-ориентированными некоммерческими организациями. -актуализировать на сайте учреждения кнопку для инвалидов по зрению (фон, шрифт).					
2.	-Формирование доступной среды в учреждении в рамках комплексной программы «Доступная среда» -Приобретение реабилитационного оборудования для оказания социальных услуг	**Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения**	При наличии финансовых средств	Заместитель директора Заведующие отделениями, осуществляющими прием граждан	Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие в помещениях учреждения видео-, аудио	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных; Отсутствие зарегистрированных жалоб со стороны получателей социальных услуг на отсутствие в учреждении видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

					информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	
3.	Контрольные замеры нормативов, выборочный хронометраж рабочего времени специалистов учреждения, оказывающих социальные услуги населению по основным направлениям деятельности	**Время ожидания предоставления услуги**	По отдельному плану	Заместители директора	Сохранение для клиентов продолжительности среднего времени ожидания приема к специалисту учреждения при личном обращении, по телефону, в сети Интернет, а также временем ожидания предоставления социальных услуг	Удовлетворенность (отсутствие жалоб) получателей социальных услуг временем ожидания приема к специалисту учреждения при личном обращении , по телефону, в сети Интернет, а также временем ожидания предоставления социальных услуг
4.	Мониторинг кадрового потенциала учреждения, планирование и организация профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения	**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения**	Ежеквартально	Специалист по кадрам	Увеличение доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю	Квалификация персонала; Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных работников и иных категорий работников учреждения

					социальной работы или иной осуществляемой в учреждении за последние три года, от общего числа работников	
5.	Организация и проведение аттестации работников учреждения с последующим переводом на эффективный контракт		По отдельному плану	Специалист по кадрам Заведующие отделениями Заместители директора	Достижение соответствия уровня квалификации работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям профессиональных стандартов	
6.	Участие сотрудников учреждения в городских и областных конкурсах профессионального мастерства		По плану проведения конкурсных мероприятий МСП СО	Заместители директора Заведующие отделениями	Повышение престижа профессий социальной сферы	Квалификация персонала; Профессионализм персонала
7.	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении посредством анкетирования	**Удовлетворенность качеством оказания услуг**	Ежеквартально	Заведующие отделениями	Повышение удовлетворенности клиентов качеством оказания услуг	Уменьшение доли зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (в течение года);
8.	Внедрение новых технологий, форм		Регулярно	Заведующие отделениями	Повышение удовлетворенност	

	работы, методик в работе с получателями социальных услуг (изучение методической литературы, изучение опыта работы учреждений других регионов, использование новых форм и технологий в практике)			Специалисты отделений	и клиентов качеством оказания услуг	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных; Увеличение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в учреждении, от числа опрошенных
9.	Внутренний контроль деятельности отделений		Регулярно	Заведующие отделениями Специалисты отделений	Повышение удовлетворенности клиентов качеством оказания услуг	
10.	Осуществление обратной связи на сайте Центра, возможности выражения мнений получателями социальных услуг, анализ обращений, своевременные ответы на вопросы граждан		Регулярно	Заведующие отделениями Специалисты отделений	Повышение удовлетворенности клиентов качеством оказания услуг	

Исполнитель: Артюхова А.В.
376-68-52