

Утверждено:
 директор ГАУ «КЦСОН
 Верх-Исетского района
 г. Екатеринбурга»
 2019г.
 Т.Л. Юмина



**План мероприятий по улучшению качества работы государственного автономного учреждения социального обслуживания
 «Комплексный Центр социального обслуживания населения Верх-Исетского района г. Екатеринбурга» на 2019 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества в 2018 году)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания.						
1.	Наличие и постоянная корректировка персональной страницы контактов учреждения социального обслуживания.	I	Постоянно	ОМО, ИАО	Повышение информированности населения и возможность изучения потребности в видах социальных услуг и требований к их качеству.	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
2	Размещения и актуализации информации об оказываемых учреждением услугах: – на стендах учреждения; – на официальном сайте учреждения; – в СМИ; – информационных листов учреждения. Информирование на приеме специалистов.	I	Постоянно	Зам. Директора, Заведующие ОМО, ОССО, ОУСО, КО.	Повышение информированности получателей услуг	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания

3	Взаимодействие с общественными организациями, учреждениями здравоохранения, культуры, образования, УВД, ПФ др. (проведение заседаний, встреч, круглых столов, информационных дней и т.д.). Повышение информированности населения на заседаниях клубов, кружков, ШПВ, на мероприятиях, проводимых Центром и в районе.	I	Постоянно	Заместитель директора Заведующая ОУСО, ОМО	Получение информации о качестве оказания услуг	Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным
---	---	---	-----------	--	--	---

2. Комфортность выполнения условий доступности для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг.

4	Приобретение оборудования в соответствии с Областной целевой программой «Социальная защита населения и социальная поддержка инвалидов в Свердловской области» на 2015-2018гг. Проведение мероприятий по обеспечению доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья.		При финансировании	Гл. бухгалтер Зам. директора	Комфортность условий и доступность получения социальных услуг для граждан с ограниченными возможностями.	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья
5	Приобретение компьютерной и оргтехники техники		При финансировании	Гл. бухгалтер Заведующий ИАО	Качество и своевременность сбора информации по предоставленным услугам и получателям социальных услуг	Удовлетворенность поставщика условиями предоставления социальных услуг
6	Повышение уровня комфортности пребывания в помещениях учреждения, перед и во время приема населения специалистами (места для сидения, чистота помещения).	доступно	При финансировании	Гл. бухгалтер Зам. директора	Комфортность условий и доступность получения социальных услуг для граждан с ограниченными возможностями.	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья

3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг.

7	Координация работы отделений, определение объемов работы и рациональное распределение ресурсов, мотивация сотрудников на выполнение	1.0	Постоянно	Заведующие ОСОД, ОССО, ОУСО, КО	Качество и своевременность предоставления	Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как
---	---	-----	-----------	------------------------------------	---	---

	государственного задания.				социальных услуг	незначительное.
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения социального обслуживания, удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.						
8	Мероприятия по повышению профессионального мастерства и квалификации персонала <ul style="list-style-type: none"> Участие в конкурсе профессионального мастерства; Организация методической помощи молодым сотрудникам; Обучение на курсах повышение квалификации. 	Жалоб не зарегистрировано	Постоянно	Зам. Директора, Заведующие ОСОД, ОССО, ОМО, ОУСО, КО.	Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления услуг в учреждении со стороны получателей услуг	Доля получателей услуг, высоко оценивающих компетентность, доброжелательность, вежливость социальных и других категорий работников.
9	Проведение контроля качества предоставления социальных услуг. Проведение технических учеб, направленных на повышение качества социального обслуживания	1,0	Постоянно	Заведующие ОСОД, ОССО, ОУСО, КО, ОМО	Повышение качества предоставления социальных услуг.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым.
10	Организация и проведение технических учеб, семинаров, направленных на повышение качества социальной работы.	1,0	Постоянно	Зам. Директора, Заведующие ОСОД, ОССО, ОМО, ОУСО, КО.	Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления услуг в учреждении со стороны получателей услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении
11	Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания»	1,0	По плану	Психолог	Повышение психологической устойчивости, создающей морально-психологический климат, способствующий продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию личности в группе.	Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления услуг в учреждении со стороны получателей услуг

16	Развитие направлений в ШПВ, обучение руководителей ШПВ, привлечение к работе ШПВ специалистов УСП, ПФ, МЧС, здравоохранения, коммерческих банков. Проведение анкетирования выпускников ШПВ.	1,0	Постоянно	Заведующие ОУСО, ОМО	Продление активного долголетия, профилактика одиночества пожилых людей, развитие системы взаимопомощи пожилых людей.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством знаний, полученных в школах пожилого возраста.
17	Развитие направлений клубов, кружков по интересам. Проведение анкетирования на заседаниях клубов и кружков. Привлечение дополнительного потенциала граждан пожилого возраста для работы в клубах, секциях. Расширение социально-культурных возможностей, повышение творческой активности граждан пожилого возраста и инвалидов	1,0	Постоянно	Заведующие ОУСО, ОМО	. Повышение удовлетворенности и получателей социальных услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством работы клубов, кружков, секций при Комплексных центрах социального обслуживания

8. Анализ деятельности учреждения

18	Анкетирование качества удовлетворенности получателей социальных услуг. Оценка компетентности сотрудника посредством анкетирования получателя услуг		Ежеквартально	Зам. директора Заведующие ОСОД, ОССО, ОМО, ОУСО, КО.	Проведение мероприятий по повышению качества предоставляемых услуг	Получения результатов оценки качества получателями услуг
19	Проведение отчетно-аналитической работы		Ежеквартально	Заведующая ОМО	Оценка работы учреждения	Обобщение и анализ полученной информации о работе структурных отделений и учреждения в целом в динамике.
20	Составление плана мероприятий по повышению качества работы учреждения на следующий год		До 15 февраля	Зам. директора Заведующие ОСОД, ОССО, ОМО, ОУСО, КО.	Повышение уровня рейтинга учреждения.	Результаты проведения независимой оценки