

**План ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбург»
по мероприятиям по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания
в Свердловской области на 2019 год.**

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях социального обслуживания Свердловской области проводится по следующим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- 2) комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, в том числе доступность услуг для инвалидов;
- 3) доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения);
- 4) удовлетворенность качеством оказания услуг.

№ 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	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Полустационарная форма обслуживания – 0,076625 Надомная форма обслуживания – 0,0766	В течение года		Дистанционные формы взаимодействия организации с получателями социальных услуг представлены в полном объеме. При необходимости граждане могут направить заявление (жалобу), предложения, отзывы о качестве предоставляемых социальных услуг по телефону, в электронном виде на официальном	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 порядке предоставления социальных услуг. Размещенная информация, соответствующая, порядку размещения

					<p>информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденному 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».</p> <p>- предоставление необходимой информации гражданам в установленных законодательством сроки.</p>	<p>информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденному 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».</p> <p>- предоставление необходимой информации гражданам в установленных законодательством сроки.</p>
1.1	Заседания Наблюдательного совета			Юрис-консульт	Информационная доступность	Регулярные отчеты учреждения перед Наблюдательным советом
1.2	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждениям и деятельности учреждений (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)			Заведующие отделениями	Информационная открытость учреждения, привлечение клиентов, партнеров и волонтеров	<p>рост числа получателей социальных услуг;</p> <p>-наличие публикаций в СМИ;</p> <p>-количество соглашений (договоров) с привлеченными партнерами и волонтерами;</p> <p>-увеличение размера привлеченных финансовых средств</p>
1.3	Актуализация информации об учреждениях на официальном сайте Российской Федерации в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru)			Экономист	открытость и доступность информации об учреждении	<p>Поддержание уровня рейтинга на сайте www.bus.gov.ru</p> <p>Подтверждением доступности информации является и то, что на официальной площадке www.bus.gov.ru в сети «Интернет» информация представлена своевременно и в полном объеме.</p>

1.4	Актуализация информационной учреждения регистратора социальных услуг (www.uralinfoform.ru)			Экономист, специалист по кадрам	открытость и доступность информации об учреждении	Своевременная актуализация и полнота информации
1.5	Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте http://zabota052.msp.midural.ru			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, размещенной на сайте; - все обращения отработаны; - отсутствие жалоб и наличие благодарностей - положительная оценка посетителями сайта - есть порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
1.6	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению			Специалист по социальной работе, инженер- программист	- Расширение базы потенциальных клиентов; открытость и доступность информации об учреждении (в том числе для слабовидящих)	- наличие версии для инвалидов по зрению: --полнота, актуальность и доступность информации об учреждении; -наличие и доступность способов обратной связи для разных категорий получателей социальных услуг, в том числе для инвалидов по зрению; положительная 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	- полнота, актуальность и доступность информации об учреждении на информационных стендах в помещениях организации, в брошюрах и буклетах; -увеличение числа получателей социальных услуг; -высокая доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; - -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; -положительная оценка посетителями дистанционных способов взаимодействия организации
1.9	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации			Заведующие отделениями	информационная открытость учреждения, привлечение партнеров	-увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; -увеличение числа получателей социальных услуг; -удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг
1.10	Наличие возможности направления заявлений (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию, в социального обслуживания, в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", по телефону/на "горячую линию" уполномоченного органа исполнительной власти в сфере социального обслуживания			Заведующие отделениями	информационная открытость учреждения, привлечение партнеров	-увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; -увеличение числа получателей социальных услуг; -полнота, актуальность и доступность информации об учреждении; - все обращения отработаны; - жалобы отсутствуют, а-количество благодарностей увеличивается; положительная оценка посетителями сайта
1.11	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на			Заведующие отделениями	информационная открытость учреждения, привлечение партнеров	- порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг понятен; -жалобы отсутствуют; -увеличивается доля получателей услуг,

	информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет, на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти в государственной сфере социального обслуживания в сети "Интернет"				удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; -увеличение числа получателей социальных услуг; -полнота, актуальность и доступность информации об учреждении; - все обращений отработываются; -увеличивается количество благодарностей - положительная оценка посетителями сайта
1.12	Расширение межведомственного взаимодействия	Заведующие отделениями	-информационная открытость учреждения, - привлечение партнеров	-количество соглашений (договоров) с привлеченными партнерами; - увеличение размера привлеченных финансовых средств благотворителей	
1.13	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	-увеличение числа получателей социальных услуг; -увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; - удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг.	
2	Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг и доступность их получения для инвалидов	В течение года	Полустационарная форма обслуживания – 0,16182143 Надомная форма обслуживания – 0,05	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;	

				санитарно-гигиеническими помещениями и помещениями для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг организаций. Кроме того, укомплектованы специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. повышение качества оказания социальных услуг	-жилым помещением -наличием оборудования для предоставления социальных услуг -мебелью, мягким инвентарем -санитарным содержанием санитарно -технического оборудования Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания не более срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
2.1	Развитие материально-технической базы ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбург»			заместители директора повышение качества оказания социальных услуг	-высокая доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных; -увеличение доли 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			заместители директора	-увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее,

	и других маломобильных групп получателей социальных услуг				принятие мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг, обеспечить доступность социальных услуг	от общего числа опрошенных - отсутствие жалоб; - обеспечение доступности инвалидов к месту предоставления социальных услуг; - обеспечение доступности социальных услуг для инвалидов и других маломобильных групп
2.3	Довести среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан не более: 10 - 15 минут			Заведующие отделениями	- снижение времени ожидания приема к специалисту; повышение качества оказания социальных услуг; - создание комфортных условий для получателей социальных услуг.	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги менее срока, установленного при назначении данной услуги
2.4	Своевременное обновление компьютерной техники и программного обеспечения.			Инженер - программист	- снижение времени ожидания приема к специалисту; - соблюдение срока оказания, установленного при назначении данной услуги - повышение качества оказания социальных услуг	- своевременное оказание социальной услуги, в течение срока, установленного при ее назначении; - увеличение доли получателей социальных услуг, которые ожидали приема к специалисту; - повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством оказания социальных услуг; - исключение случаев, когда получатели социальных услуг, ожидали предоставления услуги больше срока, установленного при назначении данной услуги
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания	В течение года	Полустационарная форма обслуживания – 0,04767858 Надомная форма		повышение качества оказания социальных услуг повышение уровня доброжелательнос	доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в

		обслуживания – 0,04767858			ти и вежливости сотрудников и профессиональные качества и компетентность сотрудников	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.
3.1	Укомплектованность организации социальными обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг в соответствии с профстандартами			заместители директора	повышение уровня доброжелательности и вежливости сотрудников и профессиональные качества и компетентность сотрудников повышение качества оказания социальных услуг	Оценка получателями услуг компетентности, доброжелательности, вежливости и внимательности сотрудников при получении услуги -высокая доля получателей социальных услуг, оценивающих доброжелательности и вежливости сотрудников и профессиональные качества, и компетентность сотрудников, как хорошее, от общего числа опрошенных; - повышение доли получателей социальных услуг качеством социальных услуг;
3.2	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	Увеличение доли получателей услуг высоко оценивающих компетентность, доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации
3.3	Организация аттестации, профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения (участие сотрудников в обучающих семинарах, аттестация			специалист по кадрам	-повышение профессиональной компетенции работников учреждения, -повышение имиджа учреждения	-повышение профессионализма персонала (квалификация, опыт работы), -увеличение количества работников, прошедших аттестацию, -наличие документов установленного образца, подтверждающих повышение квалификации;

	специалистов по социальной работе и социальных работников, курсы повышения квалификации, переподготовка кадров)					увеличение количества получателей социальных услуг, в том числе их родственников, которые высоко оценивают профессионализм работников учреждения	
3.4	Проведение бесед и семинаров по профессиональной этике, по повышению доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания			Заведующие отделениями, психолог	-повышение профессиональной компетенции работников учреждения, -повышение имиджа учреждения	-увеличение количества получателей социальных услуг, в том числе их родственников, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации; -повышение имиджа учреждения	
3.5	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	-увеличение количества получателей социальных услуг, в том числе их родственников, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения	
4	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Полустационарная форма обслуживания – 045681393 Надомная форма обслуживания – 0,1799	В течение года		повышение качества предоставляемых социальных услуг	-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.	
4.1	Проведение независимой системы оценки качества работы учреждения при определении размера выплат стимулирующих работникам			Комиссия по качеству	повышение качества предоставляемых социальных услуг	-отсутствие жалоб получателей услуг, - наличие благодарностей получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; -увеличение числа получателей социальных услуг;	

4.2	совершенствование системы мер социальной поддержки отдельных категорий граждан на основе принципов адресности и нуждаемости			заместители директора	Повышение качества и условий предоставления социальных услуг	- увеличение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг
4.3	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	-увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющихся групповой характер (оздоровительных, досуговых).
4.4	Развитие новых технологий, расширения спектра предоставления социальных услуг.			заместители директора, заведующие отделений, социальные работники	Повышение качества и условий предоставления социальных услуг	- увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, 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
	Средняя оценка качества	Полустационарная форма обслуживания – 0,82480822 Надомная форма обслуживания – 0,4361				

Директор

Семичкова

О.Г.Семичкова