

**Отчёт за 2018 год о реализации мероприятий
по улучшению качества оказания услуг
в ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбург»**

№ п/ п	Наименование мероприятия	Срок реализации	результат выполнения мероприятий
Мероприятия по повышению качества социальных услуг			
1.	Ежемесячный мониторинг исполнения государственного задания	2 числа каждого месяца	выполнение государственного задания в полном объеме; выполнение показателей дорожной карты
2.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности учреждения	постоянно	отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности
3.	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении	ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом	-высокая доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения; -высокая доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении и условиями оказания услуг; -нет обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг; -увеличилась доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым; - удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер
4.	Обновление нормативно-правовой базы учреждения	постоянно	полнота, своевременность обновления нормативно-правовой базы, ее соответствие федеральному и региональному законодательству; в общем доступе находится нормативно-правовых актов, которая постоянно обновляется;
5.	Дальнейшая работа учреждения в системе менеджмента качества и социальной ответственности	постоянно	-приоритет запросов получателей социальных услуг; -соблюдение положений нормативных документов; -личная ответственность каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг; -своевременное размещение отчета о проделанной работе в системе ИССОН в разделе «Менеджмент качества» - разработано Руководство по управлению рисками.
6	Учет общественного мнения	постоянно	- постоянное улучшение качества оказываемых услуг
7.	Организация внутреннего контроля деятельности отделений	Ежеквартально до 5 числа месяца	-регулярно проводятся мероприятия по внутреннему контролю; - все рекомендации выполняются в указанный срок.
8.	Реализация программы «Старшее поколение», проведение занятий по 12 отделениям программы «Школы пожилого возраста»	постоянно	-- высокая доля граждан, удовлетворенных качеством знаний, полученных в Школе пожилого возраста; - высокая доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым

9.	Формирование доступной среды в учреждении в рамках комплексной программы Свердловской области «Доступная среда»	по мере поступления финансовых средств	- выполнения в полном объеме условий доступности услуг для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ОВЗ; -удовлетворенность условиями (помещение, оборудование, мебель и проч.) оказания услуг. -удовлетворенность предоставленными социальными услугами.
10	Контроль за выполнением плана мероприятий по улучшению качества оказания работы	1 раз в квартал	Соответствие плана мероприятий по улучшению качества работы
11	Организация учета информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг	постоянно	повышение качества услуг
12	Заседания Наблюдательного совета	1 раз в квартал	Отчеты учреждения перед членами Наблюдательного совета
Формирование доступной и открытой информационной среды			
13.	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и деятельности учреждения (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).	постоянно	-рост числа получателей социальных услуг; -наличие публикаций в СМИ; -количество привлеченных партнеров и волонтеров; -размер привлеченных финансовых средств
14.	Информационно-разъяснительная работа о порядке и условиях предоставления социальных услуг в учреждении Свердловской области	постоянно	-доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения; -рост численности получателей социальных услуг, доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения
15.	Актуализация информации об учреждении на официальном сайте Российской Федерации в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru)	По мере поступления информации	-повысился уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru
16.	Актуализация информационной карты учреждения и регистра получателей социальных услуг (www.ural socinform.ru)	до 5 числа ежемесячно	-актуальность и полнота размещенной информации
17.	Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте https://zabota052.msp.midural.ru/	раз в 3 дня	-полнота, актуальность и доступность информации об учреждении; -наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
18.	Размещение информации о закупочной деятельности учреждения на сайте zakupki.gov.ru	ежемесячно	своевременное размещение отчета о закупочной деятельности учреждения на сайте zakupki.gov.ru

	Развитие материально-технической базы		
19.	Развитие материально-технической базы ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга»: - приобретение реабилитационного оборудования для оказания социальных услуг;	по плану	-высокая доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания и условиями предоставления социальных услуг в учреждении; -увеличение числа получателей социальных услуг;
	Создание кадровых условий для повышения качества социальных услуг		
20.	Создание условий для снижения текучести кадров (поддержание комфортных условий труда, выполнение «майских» указов Президента РФ в части повышения заработной платы социальным работникам)	постоянно	-снижение коэффициента текучести кадров; -выполнение показателей Дорожной карты в части повышения заработной платы социальным работникам
21.	Проведение специальной оценки условий труда в учреждении	май	отсутствие предписаний со стороны надзорных органов
22.	Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников	1 раз в квартал	-квалификация персонала (базовое образование); -сформированная база сотрудников по уровню образования; - наличие плана повышения квалификации
23.	Организация аттестации, профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения (участие сотрудников в обучающих семинарах, аттестация специалистов по социальной работе и социальных работников, курсы повышения квалификации, переподготовка кадров)	по плану	-повышение профессионализма персонала (квалификация, опыт работы), -количество работников, прошедших аттестацию, -наличие документов установленного образца, подтверждающих повышение квалификации и /или переподготовку

Директор

Семячкова О.Г.