

# Отчёт 2019 года о реализации плана мероприятий по результатам проведённой в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг в ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбург»

№ п/ п	Наименование мероприятия	Срок реализации	результат выполнения мероприятий
<b>Мероприятия по повышению качества социальных услуг</b>			
1.	Ежемесячный мониторинг исполнения государственного задания	3 числа каждого месяца	выполнение государственного задания в полном объеме; выполнение показателей дорожной карты
2.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности учреждения	ежеквартально, до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом	отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности
3.	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении	ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом	<ul style="list-style-type: none"> <li>-выросла доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения;</li> <li>-выросла доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;</li> <li>-нет обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг;</li> <li>-увеличилась доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым;</li> <li>-выросла удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>-приоритет запросов получателей социальных услуг;</li> <li>-соблюдение положений нормативных документов;</li> <li>-личная ответственность руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг;</li> <li>Отчет о проделанной работе размещён в системе ИССОН.</li> </ul>
6	Учет общественного мнения	постоянно	улучшение качества оказываемых услуг
7.	Организация внутреннего контроля деятельности отделений	ежеквартально до 5 числа месяца	наличие выполненных рекомендаций
8.	Реализация программы «Старшее поколение», проведение занятий по 12 отделениям программы «Школы пожилого возраста»	постоянно	-увеличилась 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>-степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ОВЗ;</li> <li>-удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг (помещение, оборудование, мебель и проч.)</li> </ul>

10	Контроль за выполнением плана мероприятий по улучшению качества оказания работы	1 раз в квартал	Соответствие плану 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
<b>Формирование доступной и открытой информационной среды</b>			
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» ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	По мере поступления информации	Информация обновляется и пополняется в указанные сроки
16.	Актуализация информационной карты учреждения и регистра получателей социальных услуг ( <a href="http://www.ugalsocinform.ru">www.ugalsocinform.ru</a> )	до 5 числа ежемесячно	Повысился уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>
17.	Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте <a href="http://www.chkcsn.ru/">http://www.chkcsn.ru/</a>	раз в 3 дня	актуальность и полнота информации -полнота, актуальность и понятность информации об учреждении; -наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
18.	Размещение информации о закупочной деятельности учреждения на сайте <a href="http://zakupki.gov.ru">zakupki.gov.ru</a>	ежемесячно	Размещение информации о закупочной деятельности учреждения на сайте <a href="http://zakupki.gov.ru">zakupki.gov.ru</a> Наличие закупок, проведенных конкурентным способом
<b>Развитие материально-технической базы</b>			
19.	Развитие материально-технической базы ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбург»: - приобретение реабилитационного оборудования для оказания социальных услуг;	по плану	-выросла доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания и условиями предоставления социальных услуг в учреждении; -увеличение числа получателей социальных услуг; -у
<b>Создание кадровых условий для повышения качества социальных услуг</b>			
20.	Создание условий для снижения текучести кадров (поддержание комфортных условий труда, выполнение 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 Соответствие сотрудников учреждения профстандартам

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 профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения (участие сотрудников в обучающих семинарах, курсы повышения квалификации, переподготовка кадров)	по плану	-повышение профессионализма персонала (квалификация, опыт работы), -увеличилось количество работников прошедших повышение квалификации или переподготовку. -наличие документов установленного образца, подтверждающих повышение квалификации
24.	Проведение независимой системы оценки качества работы учреждения при определении размера стимулирующих выплат работникам	2019 год	-доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; -увеличение числа получателей социальных услуг; -увеличение размера оплаты труда

Директор



Семячкова О.Г.