

**План мероприятий по улучшению качества работы  
ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» на 2017 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание для реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий
<b>Мероприятия по повышению качества социальных услуг</b>						
1.	Ежемесячный мониторинг исполнения государственного задания		3 числа каждого месяца	заместители директора	обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения	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	главный бухгалтер	обеспечение финансового контроля деятельности учреждения	отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности
3.	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении		ежеквартально,  до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом	заведующие отделениями	повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг	-доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения; -доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; -число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг; -доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым; -удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер
4.	Обновление нормативно-правовой базы учреждения		постоянно	заместители директора, юристконсульт	формирование высокого правового уровня учреждения	полнота, своевременность обновления нормативно-правовой базы, ее соответствие федеральному и региональному законодательству
5.	Дальнейшая работа учреждения в системе менеджмента качества и социальной ответственности		постоянно	заместители директора	обеспечение стабильного уровня качества услуг	-приоритет запросов получателей социальных услуг; -соблюдение положений нормативных документов; -личная ответственность руководства и каждого исполнителя за качество

						предоставляемых услуг
6.	Учет общественного мнения		постоянно	Нифонтова М.Е.	реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг	улучшение качества оказываемых услуг
7.	Организация внутреннего контроля деятельности отделений		ежеквартально до 5 числа месяца	заместители директора	повышение качества оказания услуг в соответствии с требованиями, установленными по результатам внутреннего контроля	наличие выполненных рекомендаций
8.	Реализация программы «Старшее поколение», проведение занятий по 12-ти отделениям программы Школы пожилого возраста		постоянно	заведующий отделением профилактики семейного неблагополучия	предотвращение обстоятельств нуждаемости в социальных услугах граждан пожилого возраста, повышение качества знаний слушателей Школы пожилого возраста	-доля граждан, удовлетворенных качеством знаний, полученных в Школе пожилого возраста; -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	заместители директора	создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов	-степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ОВЗ; -удовлетворенность условиями (помещение, оборудование, мебель и проч.) -удовлетворенность предоставленными социальными услугами
10	Контроль за выполнением плана мероприятий по улучшению качества оказания работы		1 раз в квартал	Мокрушин А.Н.	мониторинг реализации плана, направленного на повышение качества предоставления работ	Соответствие плану мероприятий по улучшению качества работы

11.	Организация учета информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг		постоянно	земестители директора	повышение качества услуг	
12.	Заседания Наблюдательного совета		1 раз в квартал	юрисконсульт	Информационная доступность	Отчеты учреждения перед Наблюдательным советом
<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	методист, заведующие отделениями	-повышение имиджа учреждения, -формирование корпоративной культуры ; -информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров	-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	методист, заведующие отделениями	информированность населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг	-доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения; -рост численности получателей социальных услуг, доля получателей социальных 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	Экономист	открытость и доступность информации об учреждении	уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>
16.	Актуализация информационной карты учреждения и регистра получателей социальных услуг ( <a href="http://www.ursocinform.ru">www.ursocinform.ru</a> )		до 5 числа ежемесячно	Экономист, Методист, специалист по кадрам	открытость и доступность информации об учреждении	актуальность и полнота информации

17.	Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте <a href="http://www.chkcsn.ru/">http://www.chkcsn.ru/</a>		раз в 3 дня	Методист, Специалист по социальной работе организационно методического отделения	открытость и доступность информации об учреждении	-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 zakupki.gov.ru		ежемесячно	Юрисконсульт	Размещение ежемесячных закупок на сайте	
<b>Развитие материально-технической базы</b>						
19.	Развитие материально-технической базы ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга»: - приобретение реабилитационного оборудования для оказания социальных услуг;		по мере поступления финансовых средств	заместители директора	создание комфортных условий для получателей социальных услуг,  повышение качества оказания социальных услуг	-доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; -увеличение числа получателей социальных услуг; -удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг
<b>Создание кадровых условий для повышения качества социальных услуг</b>						
20.	Создание условий для снижения текучести кадров (поддержание комфортных условий труда)		постоянно	заместители директора	созданные условия для снижения текучести кадров	-снижение коэффициента текучести кадров; -выполнение показателей Дорожной карты в части повышения заработной платы социальным работникам
21.	Проведение специальной оценки условий труда в учреждении		май	заместители директора, инженер по охране труда;	осуществление контроля за состоянием условий труда на рабочем месте	отсутствие предписаний со стороны надзорных органов
22.	Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников		1 раз в квартал	специалист по кадрам	обеспечение постоянного кадрового контроля	-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	специалист по кадрам	-повышение профессиональной компетенции работников учреждения, -повышение имиджа учреждения	-повышение профессионализм персонала (квалификация, опыт работы), -количество работников прошедших аттестацию, -наличие документов установленного образца, подтверждающих повышение квалификации
24.	Продолжение поэтапного перевода специалистов на «эффективный контракт», включая определение критериев выбора переводимых на «эффективный контракт» работников и сроков их перевода на него, в соответствии с методическими рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации по поэтапному переводу работников на «эффективный контракт»		2017 год	Директор, зам. директора, экономист	определение категории работников, с которыми предполагается заключение «эффективного контракта» в рамках утверждения системы показателей эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения и критериев оценки эффективности и результативности деятельности работников и руководителей	-улучшение условий оплаты труда основного персонала, непосредственно оказывающего социальные услуги населению
25.	Проведение независимой системы оценки качества работы учреждения при определении размера стимулирующих выплат работникам		2017 год	Комиссия по качеству	повышение качества предоставляемых социальных услуг	-доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; -увеличение числа получателей социальных услуг; -увеличение размера оплаты труда

Директор

Семячкова О.Г.