

«Утверждаю»  
Директор ОГБУСО «КЦСОН г.Тайшета  
и Тайшетского района»

С.В. Береснева  
2019 г.



**План мероприятий по улучшению качества работы ОГБУСО «КЦСОН г.Тайшета и Тайшетского района» на 2019 год**

№. п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
<b>Мероприятия по повышению удовлетворенности граждан качеством оказания услуг</b>				
1	Совершенствование механизмов внутренней системы контроля качества учреждения	В течение года	Заместитель директора, юристконсульт	Сформированная документационная внутренняя система контроля качества
2	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания	1 раз в квартал	Социолог	Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг
3	Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением	Ежеквартально при подведении итогов оценки эффективности деятельности структурных подразделений	Заместитель директора, юристконсульт, заведующие структурными подразделениями	Уменьшение жалоб получателей социальных услуг. Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг; учет предложений получателей социальных услуг в деятельности учреждения

4	Осуществление мероприятий контроля качества предоставления социальных услуг	В течение года по графику контрольных проверок	Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями	Выявление факторов, снижающих качество работы структурных подразделений
5	Привлечение волонтеров к проведению мероприятий по оказанию социальной помощи получателям социальных услуг	Постоянно	Руководители волонтерских отрядов, заведующие структурными подразделениями	Повышение качества предоставления социальных услуг
6	Учет результатов независимой оценки качества	В течение года	Директор, заместитель директора	Повышение эффективности управления, улучшение качества предоставления услуг, учет предложений НОК
7	Обработка и анализ информации, зафиксированной в журналах обращений, отзывов и предложений	Постоянно	Заместитель директора, юристконсульт	Уменьшение зарегистрированных жалоб получателей социальных услуг, увеличение положительной оценки качества предоставления услуг
<b>Мероприятия по улучшению качества деятельности по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>				

8	<p>Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением, и деятельности учреждения на общедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-на стендах в учреждении и учреждениях социальной защиты;</li> <li>-на стендах в организациях-партнерах</li> <li>- официальном сайте учреждения;</li> <li>официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>;</li> <li>- в листовках, буклетах брошюрах и иной полиграфической продукции;</li> <li>- в электронных версиях новостных сайтов муниципальных образований;</li> <li>-печатных СМИ</li> </ul>	<p>Постоянно</p> <p>Подведение итогов информационной работы – ежеквартально, при подведении итогов оценки эффективности структурных подразделений</p>	<p>Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями, социолог, экономист</p>	<p>Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров. Выявление факторов, снижающих информационную открытость учреждения, выявление лучшего опыта по информационной открытости.</p>
9	<p>Разработка буклетов, листовок, брошюр с информацией о деятельности учреждения для слабовидящих граждан</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель директора, заведующий отделением социального сопровождения и социальной реабилитации инвалидов</p>	<p>Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров</p>
11	<p>Усиление работы по информированию населения и получателей социальных услуг о работе учреждения, в т.ч. о перечне и порядке предоставления социальных услуг с целью повышения удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе организаций</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель директора, заведующие отделениями социального обслуживания</p>	<p>Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p>
12	<p>Предоставление информации о деятельности учреждения на сайт министерства</p>	<p>1 раз в месяц</p>	<p>Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями, социолог</p>	<p>Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров</p>

13	Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте: <a href="http://www.bus.gov.m">www. bus.gov.m</a>	постоянно	Экономист	Открытость и доступность информации об учреждении
14	Актуализация информации на сайте учреждения. Соответствие содержания и технических возможностей сайта требованиям постановления Правительства РФ №1239 от 24 ноября 2014 года «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и Приказа Минтруда России №886 от 17 ноября 2014 года «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)», в том числе наличие альтернативной версии сайта.	постоянно	Заместитель директора, социолог	Открытость и доступность информации об учреждении
<b>Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>				

15	Укрепление материально-технической базы учреждения, приобретение необходимого оборудования и инвентаря	В течение года	Заместитель директора, главный бухгалтер, юрист-консульт	Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг
16	Формирование доступной среды в учреждении в рамках подпрограммы «Доступная среда для; инвалидов и других маломобильных групп населения» на 2014-2020 годы государственной программы Иркутской области «Социальная поддержка населения» на 2014 - 2020 годы»	С момента поступления финансирования	Заместитель директора, главный бухгалтер, заведующий отделением социального сопровождения и социальной реабилитации инвалидов	Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов
17	Проведение работ по обустройству санитарно-гигиенических помещений, адаптированных для маломобильных получателей услуг	В течение года	Заместитель директора, заведующий отделением социального сопровождения и социальной реабилитации инвалидов	Повышение доступности социальных услуг для граждан пожилого возраста и инвалидов (в т.ч. детей-инвалидов)
18	Развитие модели сопровождения людей с инвалидностью и членов их семей путем формирования доступной среды и толерантного отношения жителей к проблемам людей с инвалидностью	В течение года	Заместитель директора, заведующий отделением социального сопровождения и социальной реабилитации инвалидов	Повышение доступности социальных услуг для людей с инвалидностью, в том числе детей-инвалидов

19	Осуществление контроля за благоустройством, содержанием помещений и территории учреждения	Постоянно	Заместитель директора	Повышение доступности социальных услуг для граждан пожилого возраста и инвалидов (в т.ч. детей-инвалидов)
20	Организация выездных мобильных бригад для оказания социальных услуг и консультативной помощи граждан, проживающих в отдаленных населенных пунктах	Постоянно по отдельному графику	Заместитель директора, заведующий отделением срочного социального обслуживания	Повышение доступности социальных услуг для всех категорий граждан
<b>Мероприятия, направленные на повышение кадрового потенциала</b>				
21	Принятие мер по своевременному набору специалистов, оказывающих социальные услуги	Постоянно	Заместитель директора, специалист по кадрам, заведующие структурными подразделениями	Укомплектованность специалистами - не менее 98 % от установленных штатных единиц специалистов, оказывающих социальные услуги
22	Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников. Анализ соответствия сотрудников профессиональным стандартам.	Январь  Ежеквартально	Заместитель директора, специалист по кадрам, заведующие структурными подразделениями	Обеспечение постоянного кадрового контроля
23	Организация первичной и плановой аттестации	В течение года, по отдельному плану работы учреждения	Специалист по кадрам	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения

24	Организация профессиональной переподготовки и повышения квалификации работников учреждения	В течение года по отдельному плану работы учреждения	Заместитель директора, специалист по кадрам, заведующие структурными подразделениями	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения
25	Участие в реализации регионального образовательного проекта «Социальный работник 2020»	В течение года	Заместитель директора, специалист по кадрам, заведующие структурными подразделениями	Создание системы непрерывного образования специалистов системы социального обслуживания
26	Участие специалистов учреждения в семинарах, конференциях, заседаниях областного методического объединения	В течение года	Заместитель директора, специалист по кадрам, заведующие структурными подразделениями	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения
27	Активизация методической работы в учреждении с целью изучения и обобщения передового опыта работы	В течение года	Заместитель директора	Распространение передового опыта
28	Активизация работы учреждения во всероссийских и региональных социально - значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	в течение года	Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями	Участие во всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания
29	Участие в региональных и всероссийских конкурсах, направленных на повышение компетенций работников отрасли: «Лучший работник учреждения социального обслуживания», «Лучший заведующий отделением социального обслуживания на дому», «Лучший добровольческий проект в системе социального обслуживания».	в течение года	Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями	Обобщение и популяризация передового опыта в системе социального обслуживания

**Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг**

30	Актуализация локальных актов учреждения, регламентирующих порядок предоставления социальных услуг	В течение года по мере необходимости	Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями, юристконсульт	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, регламентация процесса предоставления услуг
31	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	Постоянно	Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями	Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
32	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	Постоянно	Заместитель директора, заведующие структурными подразделениями	Соблюдение сроков (среднее время) ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе учреждения, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)