

Утверждаю:
 Директор МБУ ЦСО г. Донецка
 Н.Н. Лысенко
 06 «февраля» 2017



План мероприятий по улучшению качества работы

Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

на 2017 год.

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

1. Формирование доступного информационного пространства

1	<p>Работать с информацией об учреждении (редактировать размещенную информацию на официальном сайте МБУ ЦСО, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru;</p> <p>- своевременно актуализировать и обновлять информацию об организации (внутренние документы, нормативные документы, планы, отчеты и т.д.)</p>	улучшение результата независимо от оценки качества	В течение года	<p>Заместитель директора, гл. бухгалтер, программист, специалисты по социальной работе</p>	<p>Расширенный объем информации, полученной в ходе анализа открытых источников</p>	<p>Открытость и доступность информации об учреждении</p>
2	<p>Разработать памятки для специалистов в целях получения полной информации об учреждении и оказываемых услугах для</p>	улучшение результата независимо от оценки качества	Февраль 2017г.	<p>Заведующая ОСО, Заведующая СРО, юрист</p>	<p>Расширенный объем в получении информации</p>	<p>Открытость и доступность информации об учреждении</p>

	использования в работе с обращениями граждан посредством телефонных звонков			
3	Размещение на официальном сайте учреждения телефонов конкретных специалистов, которые могут дать полную и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах	улучшение результата независимо от оценки качества	февраль 2017г	Заместитель директора, заведующая ОСО, Заведующая СРО, специалисты по социальной работе
4	Обеспечить доступность звонков в учреждении по телефону, указанным на официальном сайте для обращений граждан с целью получения полной информации об учреждении и оказываемых услугах	улучшение результата независимо от оценки качества	В течение года	Заместитель директора, заведующая ОСО, заведующая СРО, специалисты по социальной работе
5	Оформление и своевременное обновление информации	улучшение результата независимо	В течение года	Заместитель директора, заведующая ОСО,
				Расширенный объем информации, полученной в ходе анализа открытых источников
				Открытость и доступность информации об учреждении
				Расширенный объем информации, полученной в ходе анализа открытых источников
				Открытость и доступность информации об учреждении
				Увеличение объемов информационных материалов по
				Открытость и доступность информации об

нных стендов в учреждении.	й оценки качества	заведующая СРО специалисты по социальной работе	организации работы МБУ ЦСО	учреждения
II. Повышение эффективности труда				
1 Соблюдение Кодекса этики и служебного поведения	улучшение результата независимой оценки качества	в течение года	Заместитель директора, специалист по кадрам заведующая ОСО, заведующая СРО	Укрепление авторитета работников и повышение доверия граждан к учреждению Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения, удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении
2 Организация профессиональной переподготовки и повышение квалификации сотрудников (участие сотрудников в обучающих семинарах, конкурсах, аттестация специалистов по социальной работе, социальных работников, курсы повышения квалификации, переподготовка кадров согласно профстандартов)	План мероприятий по «Дорожной карте»	в течение года	Заместитель директора, заведующая ОСО, заведующая СРО, специалист по кадрам	Повышение профессионального уровня и мастерства сотрудников Центра Развитие кадрового потенциала системы социального обслуживания, путем ежегодного обучения не менее 30% работников учреждения

3	<p>Организация проведения мониторинга по качеству предоставления социальных услуг и оценка степени удовлетворенности, через анкетирование, опросы.</p>	<p>улучшение результата независимой оценки качества за 2017г</p>	<p>в течение года</p>	<p>Заведующая ОСО, заведующая СРО, специалисты по социальной работе</p>	<p>Выявление причин недовлетворенности клиентов при получении социальных услуг и учет предложений по улучшению качества предоставления услуг</p>	<p>Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении</p>
4	<p>Выполнение рекомендаций по улучшению качества предоставления услуг в соответствии со стандартами социального обслуживания</p>	<p>улучшение результата независимой оценки качества</p>	<p>в течение года</p>	<p>Директор, заведующая ОСО, заведующая СРО</p>	<p>Анализ деятельности учреждения и эффективности работы персонала по результатам проведенной независимой оценки качества работы учреждения</p>	<p>Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении</p>
5	<p>Расширение зоны обслуживания</p>	<p>улучшение результата</p>	<p>в течение</p>	<p>Заместитель директора,</p>	<p>Удовлетворение интересов и</p>	<p>Удовлетворенность качеством</p>

	граждан пожилого возраста и инвалидов: через организацию новых клубных объединений, «Университета третьего возраста»	независимой оценки качества	года	Заведующая ОСО, Заведующая СРО, специалисты по социальной работе	потребностей граждан пожилого возраста	социального обслуживания в учреждениях
6	Выполнение указов Президента РФ в части повышения заработной платы социальным и медицинским работникам	Достижение целевых показателей «Дорожной карты»	В течение года	Директор	Достижение целевых показателей	снижение коэффициента текучести кадров

III. Развитие материально-технической базы

1	Оптимизация расходов учреждения на хозяйственные нужды и эффективность использования оборудования путем введения строгой экономии	План мероприятий «Дорожной карты»	В течение года	Директор, заместитель директора, гл. бухгалтер	Экономия бюджетных средств	Экономия бюджетных средств
2	Организация мероприятий по энергосбережению	По результату энергоаудита	В течение года	Директор	Экономия бюджетных средств	Экономия бюджетных средств
3	Организация и развитие в работе МБУ ЦСО волонтерского движения, спонсорской помощи	Улучшение результата независимой оценки	В течение года	Заместитель директора, заведующая ОСО, заведующая СРО	Развитие добровольческой (благотворительной) деятельности	Финансово хозяйственная деятельность

	качества	По плану отчетност и	специалисты по социальной работе			
4	Отчет о финансово - хозяйственной деятельности МБУ ЦСО	улучшение результата независимой оценки качества	По плану отчетност и	Главный бухгалтер	Мониторинг финансово - хозяйственной деятельности Центра	Отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности
5	Анализ расходования средств, полученных от взимания платы с граждан за предоставление социальных услуг	улучшение результата независимой оценки качества	По плану отчетност и	Главный бухгалтер	Обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности	Отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности

4. Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в организациях социального обслуживания

1	Проводить работу по доступной среде для всех категорий граждан, в том числе для маломобильных и передвигающихся на колясках (СП 59.133.30.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для	улучшение результата независимой оценки качества	В течение года	Директор, заместитель директора, заведующая СРО	Создание безопасных условий для получения социальных услуг	Комфортность условий и доступность получения услуг
---	--	--	----------------	---	--	--

	маломобильных групп населения)								
2	Благоустройство территории социально - реабилитационного отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов с учетом свода правил по доступности для маломобильных групп населения	улучшение результата независимой оценки качества	3-4 квартал 2017	Директор, заведующая ОСО, Заведующая СРО, специалисты по социальной работе	Создание безопасных условий для получения социальных услуг	Комфортность условий и доступность получения услуг			
3	Внедрение новых форм и методов работы, с целью повышения качества предоставляемых социальных услуг (пункт проката средств реабилитации)	Улучшение результата независимой оценки качества	2 квартал 2017	Директор, заведующая ОСО, Заведующая СРО, специалисты по социальной работе	Удовлетворенность интересов и потребностей граждан пожилого возраста	Комфортность условий и доступность получения услуг			

5. Доброжелательность вежливость и компетентность сотрудников

1.	Проводить обучающие семинары с сотрудниками, непосредственно работающими с клиентами, направленными на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям	улучшение результата независимой оценки качества	В течение года	Директор, заместитель директора, заведующая ОСО, Заведующая СРО	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников МБУ ЦСО, от общего числа опрошенных.	Комфортность условий и доступность получения услуг
----	--	--	----------------	---	--	--

6. Удовлетворенность качеством оказания услуг

1.	Проводить анкетирование, опросы, клиентов по социальному обслуживанию	улучшение результата независимой оценки качества	В течение года	заведующая ОСО, заведующая СРО, специалисты по социальной работе	Создание безопасных условий для получения социальных услуг	Комфортность условий и доступность получения услуг
2.	Анализировать данные, полученные в результате анкетирования клиентов, и учитывать данные результатов при планировании	улучшение результата независимой оценки качества	В течение года	заведующая ОСО, заведующая СРО, специалисты по социальной работе	Создание безопасных условий для получения социальных услуг	Комфортность условий и доступность получения услуг

деятельности
организаций