

УТВЕРЖДАЮ
 Директор областного государственного
 автономного учреждения социального
 обслуживания «Комплексный центр
 социального обслуживания населения»



О.П.Богданович

«6» апреля 2017 г.

**План мероприятий по улучшению качества работы
 областного государственного автономного учреждения социального обслуживания
 «Комплексный центр социального обслуживания населения» на 2017 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
Мероприятия по повышению удовлетворенности граждан качеством оказания услуг				
1	Совершенствование механизмов внутренней системы контроля качества учреждения	В течение года	заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. заместитель директора Власова В.А.	Сформированная документационная внутренняя система контроля качества
2	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении	Ежеквартально	заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. заведующий Закипова О.А. заместитель заведующего Лысцова О.В. заведующий Ширяева И.В. заведующий Гребенникова О.В. заведующий Спиридонова А.А. заведующий Полгорец О.Н. заведующий Синегубова Т.С. заведующий Давыдова Л.Г. заведующий Барсукова М.Б. заведующий Салилова А.Л. заведующий Федорова А.В. заведующий Марьина Ю.О. заведующий Яковлева Л.В. заведующий Лобова Е.А. заведующий Воронина О.В. заведующий Ступина О.В. заведующий Сладкова Д.Н.	Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг
3	Проведение социологического опроса на сайте учреждения о качестве социального обслуживания	май 2017 года	заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. начальник методического отдела Тимошенко О.А. начальник отдела технического	Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг

			обслуживания Токарев Е.А.	при получении социальных услуг
4	Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением	Ежеквартально	заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. заведующий Закирова О.А. заместитель заведующего Лысцова О.В. заведующий Ширяева И.В. заведующий Гребенникова О.В. заведующий Спиридонова А.А. заведующий Подгорец О.Н. заведующий Синегубова Т.С. заведующий Лавылова Л.Г. заведующий Барсукова М.Б. заведующий Салилова А.Л. заведующий Федорова А.В. заведующий Марьина Ю.О. заведующий Яковлева Л.В. заведующий Лобова Е.А. заведующий Воронина О.В. заведующий Ступина О.В. заведующий Сладкова Д.Н.	Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг; учет предложений получателей социальных услуг в деятельности учреждения
5	Проведение заседаний комиссии по контролю качества: заслушивание руководителей структурных подразделений, занявших низшие строчки рейтинга. Представление результатов оценки и предложений по улучшению качества работы директору учреждения.	В течение года в соответствии с планом проведения заседаний комиссии	Председатель комиссии по контролю качества Гудова А.М.	Повышение качества работы структурных подразделений.
6	Осуществление мероприятий внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг	В течение года согласно графику проверок	заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. заведующий Закирова О.А. заместитель заведующего Лысцова О.В. заведующий Ширяева И.В. заведующий Гребенникова О.В. заведующий Спиридонова А.А. заведующий Подгорец О.Н. заведующий Синегубова Т.С. заведующий Лавылова Л.Г. заведующий Барсукова М.Б. заведующий Салилова А.Л. заведующий Федорова А.В. заведующий Марьина Ю.О. заведующий Яковлева Л.В. заведующий Лобова Е.А. заведующий Воронина О.В. заведующий Ступина О.В. заведующий Сладкова Д.Н.	Выявление факторов, снижающих качество работы структурных подразделений

Повышение открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

7	<p>Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением, и деятельности учреждения на общедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на стенде в ОГКУ «Управление социальной защиты населения по городу Иркутску»; - на стендах в ОГБУЗ «Иркутская городская поликлиника № 3», ОГАУЗ «Иркутская городская клиническая больница № 1», ОГБУЗ «Иркутская городская поликлиника № 15», ФГБНУ «Иркутский научный центр хирургии и травматологии»; - официальном сайте учреждения; - официальном сайте www.bus.gov.ru; - в листовках, буклетах, брошюрах и иной полиграфической продукции. 	Постоянно	<p>заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. заместитель директора Власова В.А. начальник методического отдела Тимошенко О.А. начальник отдела технического обслуживания Токарев Е.А. начальник отдела закупок Черненко А.Н.</p>	<p>Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров</p>
8	<p>Разработка буклетов, листовок, брошюр с информацией о деятельности учреждения для слабовидящих граждан</p>	3 квартал	<p>заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. начальник методического отдела Тимошенко О.А.</p>	<p>Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения</p>
9	<p>Информационная работа в СМИ по вопросам предоставления социальных услуг населению, проведения независимой системы оценки качества</p>	1 раз в квартал	<p>заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. начальник методического отдела Тимошенко О.А.</p>	<p>Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров</p>
10	<p>Информационно-разъяснительная работа учреждения о порядке и условиях предоставления социальных услуг</p>	постоянно	<p>заведующий Закирова О.А. заведующий Ширяева И.В. заведующий Гребенникова О.В. заведующий Спиридонова А.А. заведующий Полгорцев О.Н. заведующий Синегубова Т.С. заведующий Лавылова Л.Г. заведующий Барсукова М.Б. заведующий Салилова А.Л. заведующий Федорова А.В.</p>	<p>Информированность населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг</p>

			заведующий Марьина Ю.О. заведующий Яковлева Л.В. заведующий Лобова Е.А. заведующий Воронина О.В. заведующий Ступина О.В. заведующий Слалкова Л.Н. заместитель заведующего Лысцова О.В.	
11	Предоставление информации о деятельности учреждения на сайт министерства	ежемесячно	начальник методического отдела Тимошенко О.А.	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров
12	Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте: www.bus.gov.ru	постоянно	заместитель директора Власова В.А. заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. начальник методического отдела Тимошенко О.А. начальник отдела технического обслуживания Токарев Е.А.	Открытость и доступность информации об учреждении
13	Актуализация информации на сайте учреждения социального обслуживания. 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 Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. заместитель директора Власова В.А. начальник методического отдела Тимошенко О.А. начальник отдела технического обслуживания Токарев Е.А.	Открытость и доступность информации об учреждении

Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

14	<p>Развитие материально-технической базы учреждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление проектно-сметной документации на проведение ремонтных работ. 2. Проведение ремонта системы видеонаблюдения на территории отделения дневного пребывания. 3. Проведение ремонта бани в ДОЛ «Лазурный». 4. Приобретение автомобиля грузового-рефрижератора. 5. Приобретение музыкального оборудования в отделение дневного пребывания. 6. Приобретение мягкого инвентаря в ДОЛ «Лазурный». 7. 	В течение года	<p>начальник транспортного отдела Дубынина Л.В. начальник хозяйственного отдела Шпринц А.Р. ведущий инженер проектно-сметной документации Забельникова Г.А.</p>	<p>Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг</p>
15	<p>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»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оборудование парковочных мест для инвалидов в отделении дневного пребывания; 2. Приобретение адаптационных приспособлений для оборудования санитарных комнат для инвалидов в отделении дневного пребывания; 3. Оборудование кнопкой вызова помощника входной группы отделения дневного пребывания; 	2-4 квартал 2017 г.	<p>начальник хозяйственного отдела Шпринц А.Р. заведующий Закирова О.А.</p>	<p>Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов</p>

16	Внедрение модели сопровождения людей с инвалидностью и членов их семей путем формирования доступной среды и толерантного отношения жителей региона к проблемам людей с инвалидностью	В течение года	заместитель директора Гудова А.М. специалист по социальной работе Разумнова Ю.С.	Повышение доступности социальных услуг для людей с инвалидностью, в том числе детей-инвалидов
Мероприятия, направленные на повышение кадрового потенциала системы социального обслуживания Иркутской области				
17	Участие в реализации регионального образовательного проекта «Социальный работник 2020»	В течение года	заместитель директора Власова В.А. заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М.	Обеспечение непрерывного образования специалистов учреждения
18	Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников, в том числе составление плана внедрения профессиональных стандартов	Январь 2017	начальник отдела кадров Петрова О.Д.	Обеспечение постоянного кадрового контроля
19	Организация первичной аттестации	В течение года на вновь принятых работников после 3 месяцев работы	начальник отдела кадров Петрова О.Д.	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения
20	Организация профессиональной переподготовки и повышения квалификации работников	В течение года по плану работы	начальник отдела кадров Петрова О.Д. руководители структурных подразделений	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения
21	Участие специалистов учреждения в семинарах, конференциях, заседаниях Областного методического объединения	В течение года согласно плану	заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. начальник методического отдела Тимошенко О.А.	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения
22	Активизация методической работы в учреждениях с целью изучения и обобщения передового опыта работы: 1. Проведение заседаний методического объединения; 2. Организация и проведение обучающих семинаров.	в течение года согласно плану	заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. начальник методического отдела Тимошенко О.А.	Распространение передового опыта в организации
23	Участие учреждения во всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях	в течение года	заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. начальник методического отдела Тимошенко О.А.	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения

24	Участие в региональных конкурсах, направленных на повышение компетенций работников отрасли «Лучший специалист учреждения социального обслуживания», «Инноватика в социальном обслуживании»	2 квартал	заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. начальник методического отдела Тимошенко О.А.	Обобщение и популяризация передового опыта в системе социального обслуживания
Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуги				
25	Актуализация локальных актов учреждения, регламентирующих порядок предоставления социальных услуг	В течение года	заместитель директора Власова В.А. заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М.	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, регламентация процесса предоставления услуг
26	Проведение мероприятий на снижение времени ожидания очереди в стационарные учреждения граждан пожилого возраста и инвалидов	В течение года по отдельному плану работы	заместитель директора Мищенко Е.Л. заместитель директора Гудова А.М. заведующий Гребенникова О.В. заведующий Спирилонова А.А. заведующий Полгорец О.Н. заведующий Синегубова Т.С. заведующий Лавылова Л.Г. заведующий Барсукова М.Б. заведующий Салилова А.Л. заведующий Федорова А.В. заведующий Марьина Ю.О. заведующий Яковлева Л.В. заведующий Лобова Е.А. заведующий Воронина О.В. заведующий Ступина О.В.	Развитие стационарозамещающих технологий, повышение доступности услуг для граждан, снижение очередности в стационарные учреждения