Утверждаю:
Директор ГБУ СОН СО ЦСПСиД
Нижнесергинского района
Н.В.Никифорова _____
«13» 02 2015 г.

**ПЛАН**

**мероприятий по улучшению качества работы ГБУ СОН СО «ЦСПСиД Нижнесергинского района» на 2015 год.**

| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Открытость и доступность информации об организации. | | | | | | |
| 1.1. | Организация работы по повышению качества содержания информации на сайте учреждения. Обеспечение информационной открытости учреждения, в том числе обеспечение своевременного размещения на официальном сайте в сети Интернет (www.bus.gov.ru), а также в Едином справочнике мер социальной поддержки на сайте Организационно-методического центра социальной помощи (www.uralsocinform.ru) достоверной и актуальной информации о деятельности учреждения. | - Приказ МСП СО от 13.12.2013 г. № 847 - Итоги ведомственных мониторингов и сформированных рейтингов независимой оценки качества учреждений (№ 1 - Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru - 0,25 баллов; № 2 - Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте, официальной персональной странице учреждения социального обслуживания населения – 0,25 баллов: № 3 - Наличие и доступность способов | Ежемесячно и ежеквартально | Зам. директора по ВРР, Зам. директора по АХЧ, заведующие структурными подразделениями, программист | - Размещение актуальной, обновленной и достоверной информации на сайте учреждения о его деятельности. - Активизация на сайте учреждения механизмов обратной связи (форум «Содействие»). - Наличие онлайн-анкетирования. | - Наличие актуальной и достоверной информации на сайтах (www.bus.gov.ru) и учреждения. - Периодичность и своевременность обновлений на сайте. |
| 1.2. | Оптимизация интерфейса сайта, размещение информации, отражающей деятельность учреждения в рамках нового законодательства по социальному обслуживанию граждан. | | 1 квартал 2015 г. | Зам. директора по ВРР, Зам. директора по АХЧ, программист | - Модернизированный сайт, удобство пользования. - Увеличение числа посещений сайта учреждения. | - Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | обратной связи с получателем социальных услуг – 0,25 баллов; № 4 - Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным – 0.23 балла.) | | | | доступным и достаточным.<br>- Количество посещений сайта учреждения. |
| 2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. | | | | | | |
| 2.1. | Организация работы, направленной на повышение уровня комфортности пребывания клиента в учреждении посредством развития материально-технической базы, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (обустройство территории, санитарно-гигиенических помещений; обеспечение систем информации на объекте и т.д.). | - Приказ МСП СО от 13.12.2013 г. № 847.<br>- Итоги ведомственных мониторингов и сформированных рейтингов независимой оценки качества учреждений ( № 5 - Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг – 0,30 баллов. № 6 - Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и проч.) предоставления социальных услуг- 0,75 баллов; № 7 - Доля получателей услуг, оценивающих время | В течение 2015 года | Зам. директора по АХЧ | Наличие доступных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. | - Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг в учреждении достаточно комфортными и доступными.<br>- Переход из показателя степени выполнения условий доступности «условная» в «частичную», согласно Приложению 8 Приказ МСП СО от 13.12.2013 г. № 847. |
| 2.2. | Оснащение оборудованием для обеспечения комфортных условий клиентов и персонала. | | 1 полугодие 2015 г. | Зам. директора по ВРР, Зам. директора по АХЧ, заведующие структурными подразделениями, программист | Обеспечение клиентов реабилитационным и бытовым оборудованием для временного пользования;<br>-Техническое оснащение рабочих мест специалистов. | Удовлетворенность получателей услуг условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь).<br>Удовлетворенность качеством питания; |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.3. | Активизация работы по внедрению в деятельность учреждения модулей программы ИССОН. Организация обучения клиентов пользованию электронными информационными системами для удобства и ускорения получения социального обслуживания. | ожидания получения социальных услуг, как незначительное) – 0,50 баллов. | В течение 2015 года | | Наличие единой электронной системы обслуживания граждан. | Увеличение доли получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг, как незначительное |
| 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации. | | | | | | |
| 3.1. | Обеспечение внедрения в учреждении системы менеджмента качества и социальной ответственности специалистов. | - Приказ МСП СО от 13.12.2013 г. № 847.<br>- Итоги ведомственных мониторингов и сформированных рейтингов независимой оценки качества учреждений (№ 8 - Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания – 0,83 балла;<br>№ 9 - доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания – 0,83 балла;<br>№ 10 - Доля получателей | В течение 2015 г. | Зам. директора по ВРР, Зам. директора по АХЧ | Обеспечение возможности прохождения работниками курсов повышения квалификации в соответствии с утвержденным графиком, (соответствие требованиям к персоналу согласно «дорожной карты»). | Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 3.2. | Проведение оценки степени удовлетворенности клиентов услугами путем социологических опросов. | | Ежеквартально | Зам. директора по ВРР, заведующие структурными подразделениями | Размещение на сайте учреждения анкеты оценки качества предоставляемых услуг клиентам;<br>- Размещение на сайте учреждения результатов социологических исследований;<br>-Обсуждение итогов мониторинга качества работы учреждения, предложений по | Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, в том числе, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым. Отсутствие |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания – 0,83 балла;<br>№ 11 - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым) – 0,79 баллов;<br>№ 12 – Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением социального обслуживания – 0,85 баллов;<br>№ 13 – Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) – 0,83 балла;<br>№15 - Квалификация персонала (базовое образование) – 0,93 балла;<br>№ 16 - Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы) – 0,30 баллов. | | | улучшению качества услуг | обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество обслуживания |
| 3.3. | Повышение профессионального мастерства и квалификации специалистов, оказывающих услуги, в том числе посредством постоянного самообразования. | | Постоянно | Зам. директора по ВРР, заведующие структурными подразделениями | -Участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации, переподготовке специалистов;<br>- Организация методической помощи сотрудникам;<br>-Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения. | Увеличение доли получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность специалистов, оказывающих социальные услуги. |