

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора государственного  
бюджетного учреждения социального  
обслуживания Краснодарского края  
«Павловский КЦСОН»

от 30.12.2016 № 323

**План мероприятий  
по улучшению качества работы ГБУ СО КК "Павловский КЦСОН " на 2017 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий
1.	Ежемесячный мониторинг исполнения государственного задания	1 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	экономист	обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения	отсутствие нарушений финансово-хозяйственной деятельности

3.	<p>Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение социологического проса в форме анкетирования</li> <li>- анализ удовлетворенности качеством оказания социальных слуг;</li> <li>- анализ обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг</li> </ul>	<p>ежеквартально,  до 20 числа, последнего месяца квартала</p>	<p>заведующие отделениями</p>	<p>повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных слуг</p>	<p>Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения; для получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг; доля получателей слуг, готовых рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым; удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер</p>
4.	<p>Обновление нормативно-правовой азы учреждения</p>	<p>постоянно</p>	<p>заместители директора, юриисконсульт</p>	<p>формирование высокого правового уровня учреждения</p>	<p>Полнота, своевременность обновления нормативно-правовой базы, ее соответствие федеральному и региональному законодательству</p>
5.	<p>Обеспечение внедрения в работу учреждения системы менеджмента качества и социальной ответственности</p>	<p>постоянно</p>	<p>заместители директора</p>	<p>обеспечение стабильного уровня качества услуг</p>	<p>приоритет запросов получателей социальных услуг; соблюдение положений нормативных документов; личная ответственность руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг</p>
6.	<p>Организация внутреннего контроля деятельности отделений</p>	<p>По отдельному графику</p>	<p>заместители директора</p>	<p>Повышение качества оказания услуг в соответствии с требованиями, установленными по результатам внутреннего контроля</p>	<p>Наличие выполненных рекомендаций</p>

7.	Осуществление контроля за качеством предоставляемой информации для проведения независимой оценки качества социальных услуг	постоянно	директор, заместители директора	повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения	актуальность и полнота информации
8.	Проведение мероприятий по контролю за соблюдением сотрудниками этических норм социальной работы	постоянно	директор, заместители директора	повышение имиджа учреждения	рост числа получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания
9.	Формирование доступной среды в учреждении в рамках комплексной программы Краснодарского края «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, мягкий инвентарь и проч.) предоставления социальных услуг
10.	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и деятельности учреждения (распространение листовок, буклетов о работе отделений учреждения, обновление информационных стендов в отделениях, работа со СМИ).	в течение года	специалист по социальной работе	повышение имиджа учреждения, 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
11.	Информационно-разъяснительная работа учреждения о порядке и условиях предоставления социальных услуг с момента	в течение года	специалист по социальной работе, заведующие	информированность населения о порядке и условиях предоставления	доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения; рост

	вступления в силу с 01 января 2015 ода Федерального закона от 8.12.2013г М442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»		отделениями	социальных услуг	численности получателей социальных слуг, доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения
12.	Актуализация информации об учреждении на официальном сайте правления Федерального казначейства по Краснодарскому раю ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	по мере необходимости актуализации	экономист	Открытость и доступность информации об учреждении	Уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>
13.	Актуализация информации об учреждении на сайте «Реестр поставщиков социальных услуг»	по мере необходимости актуализации	программист	открытость и доступность информации об учреждении	актуальность и полнота информации
14.	Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края	1 раз в полугодие	специалист по социальной работе	открытость и доступность информации об учреждении	полнота, актуальность и понятность информации об учреждении; наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
15.	Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения	в течение года	заместители директора, программист	открытость и доступность информации об учреждении	полнота, актуальность и понятность информации об учреждении; наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
16.	Развитие материально-технической азы ГБУ СО КК "Павловский КЦСОН" - ремонт мототехники для	по мере поступления финансовых средств	заместители директора	повышение качества оказания социальных слуг	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных услуг; удовлетворенность условиями

	отделения срочного социального обслуживания				предоставления социальных услуг
17.	Организация работы по укомплектованности кадрами	постоянно	заместители директора, специалисты по кадрам	созданные условия для снижения текучести кадров	снижение коэффициента текучести кадров; выполнение показателей дорожной карты в части повышения заработной платы социальным работникам
18.	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
19.	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	профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы), количество работников прошедших аттестацию, наличие документов установленного образца, подтверждающих повышение квалификации