

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Бодайбо и Бодайбинского района»

« 6 » августа 2017 года
 [Подпись] Н.И. Макарова
 Центр социального обслуживания населения г. Бодайбо и Бодайбинского района



План мероприятий по улучшению качества работы

ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Бодайбо и Бодайбинского района» на 2017 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
Мероприятия по повышению удовлетворенности граждан качеством оказания услуг				
1.	Осуществление внутреннего контроля качества социального обслуживания в учреждении	Постоянно	Зам. директора Центра И.С. Якимова, комиссия по контролю качества социального обслуживания	Ведение документации по контролю качества, выполнение плана мероприятий по контролю качества социального обслуживания
2.	Проведение мониторинга и анализа внутреннего контроля качества социального обслуживания в отделениях центра	1 раз в 6 месяцев	Зам. директора Центра И.С. Якимова, заведующие отделениями	Повышение качества обслуживания, выявление причин снижения качества, проведение необходимых мероприятий по повышению качества в учреждении
3.	Проведение опроса получателей социальных услуг удовлетворенностью качеством социального обслуживания в учреждении	1 раз в 6 месяцев	Зам. директора Центра И.С. Якимова, заведующие отделениями учреждения	Повышение качества социального обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг
4.	Проведение социологического опроса на сайте учреждения о качестве социального обслуживания	2 раза в год	Зам. директора Центра И.С. Якимова, программист учреждения В.В. Лисицкий	Повышение качества социального обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг
5.	Посещение получателей социальных	1 раз в	Заведующая отделением	Повышение качества социальных

	услуг на дому, с целью контроля качества социальных услуг, предоставляемых учреждением	квартал	социального обслуживания на дому Е.Ю. Зайнулина, заведующая отделением помощи семье и детям И.А. Русина, заведующая отделением сопровождения замещающих семей Е.А. Докова	услуг, своевременное выявление причин, способствующих снижению предоставляемых социальных услуг, в случае выявления жалоб со стороны получателей социальных услуг, незамедлительное принятие мер по их устранению, учет предложений получателей социальных услуг
6.	Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых отделением Центра	При наличии жалобы	Заведующие отделениями, Зам. директора Центра И.С. Якимова	Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин, неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг, учет предложений получателей социальных услуг
7.	Участие директора учреждения в заседании расширенной коллегии министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области	При проведении коллегии	Директор учреждения С.Г. Башмакова	Повышение качества социального обслуживания в учреждении
8.	Проведение общего трудового собрания коллектива по итогам участия в расширенной коллегии министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области	1 квартал, 3 квартал 2017 года	Директор учреждения С.Г. Башмакова	Повышение качества социального обслуживания в учреждении
9.	Проведение внутренних проверок в отделениях Центра (комплексные, перекрестные, плановые, целевые)	В течение года по графику контроля качества	Зам. директора Центра И.С. Якимова, заведующие отделениями	Выявление факторов, влияющих на качество обслуживания
Повышение открытости и доступности информации об организации социального обслуживания				
10.	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением, и деятельности	Постоянно	Зам. директора Центра И.С. Якимова, гр. бухгалтер Центра Е.А. Постнова	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение

	учреждения на общедоступных информационных ресурсах: - на стендах в учреждении; - на стендах в организациях- партнерах (учреждениях здравоохранения, образования); - на официальном сайте учреждения; - на официальном сайте www.bus.gov.ru ; - в листовках, буклетах, брошюрах, проспектах и иной полиграфической продукции.		Заведующие отделениями,	партнеров и волонтеров
11.	Своевременное размещение и обновление информации о социальных услугах, предоставляемых учреждением, и деятельности учреждения на стендах в учреждении, а также на стендах в организациях- партнерах (учреждениях здравоохранения, образования).	Постоянно	Зам. директора Центра И.С. Якимова, заведующие отделениями	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров
12.	Актуализация информации на сайте учреждения.	Постоянно	Зам. директора Центра И.С. Якимова	Открытость и доступность информации об учреждении
13.	Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте www.bus.gov.ru	Постоянно	Зам. директора Центра И.С. Якимова, главный бухгалтер Центра Е.А. Постнова	Открытость и доступность информации об учреждении
14.	Разработка и распространение буклетов, листовок, брошюр с информацией о деятельности учреждения, о предоставляемых социальных услугах на стендах в учреждении, а также в др. организациях (администрация г. Бодайбо и района, ОГБУЗ «Районная больница г. Бодайбо», Управление образования г. Бодайбо и района, ОАО «Сбербанк России», ПФР и др. общедоступных местах).	Постоянно	Специалист по социальной работе С.С. Бутакова, заведующие отделениями	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров
15.	Размещение информационно – разъяснительной информации, объявлений, статей, в газетах «Ленский	Постоянно	Зам. директора Центра И.С. Якимова, заведующие отделениями	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение

	шахтер», «Пилигримм» по вопросам предоставления социальных услуг населению, проведению независимой оценке качества (информация о проведении и результатах опросов получателей социальных услуг, о выездных заседаниях Общественного совета и т.д.)			партнеров и волонтеров
16.	Освещение значимых мероприятий учреждения в телерадиокомпании «11 канал», «Витимтелеком» в газете «Ленский Шахтер», на сайте учреждения	Постоянно	Зам. директора Центра И.С. Якимова, заведующие отделениями	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров
17.	Размещение новостей учреждения на сайте Министерства социального развития опеки и попечительства Иркутской области	Ежемесячно	Зам. директора Центра И.С. Якимова, заведующие отделениями	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров
18.	Информационно – разъяснительная работа учреждения о порядке и условиях предоставления социальных услуг	Постоянно	Зам. директора Центра И.С. Якимова, заведующие отделениями	Информационность населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг
Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
19.	Проведение текущего ремонта в отделении временного пребывания	2-3 квартал	Заведующая отделением С.В. Ботвин, начальник хозяйственной части И.А. Сталиванова	Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышение качества обслуживания
20.	Формирование заявки по потребности учреждения в оборудовании и приспособлений для инвалидов в рамках подпрограммы «Доступная среда для инвалидов и других маломобильных групп населения»	2 квартал	Зам. директора Центра И.С. Якимова, специалист по реабилитационной работе А.В. Егоров	Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов
Мероприятия, направленные на повышение кадрового потенциала работников учреждения				
21.	Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников	1 квартал 2017	Директор Центра С.Г. Башмакова, специалист по кадрам И.Н. Остапенко	Обеспечение постоянного кадрового контроля
22.	Проведение работы по прохождению сотрудниками курсов повышения	В течение года	Специалист по кадрам И.Н. Остапенко	Повышение профессиональной компетенции работников

квалификации	В течение года	Специалист по кадрам Остапенко	И.Н.	учреждения, повышение имиджа учреждения
23. Проведение работы по прохождению сотрудниками первичной и плановой аттестации				Повышение компетенции учреждения, повышение имиджа учреждения
24. Проведение работы по профессиональной переподготовке сотрудников учреждения				Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения
25. Участие специалистов учреждения в семинарах, вебинарах и т.д.				Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения
26. Проведение со специалистами методических совещаний, технической учебы с целью изучения и обобщения передового опыта работы				Распространение передового опыта в учреждении
27. Участие учреждения во всероссийских и региональных социально – значимых и других крупных мероприятиях организации социального обслуживания				Участие учреждения во всероссийских и региональных социально – значимых и других крупных мероприятиях, повышение имиджа учреждения
28. Участие учреждения в региональных конкурсах, направленных на повышение компетенций работников				Участие учреждения в региональных конкурсах, проектах, повышение имиджа учреждения
Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления социальной услуги				
29. Актуализация локальных актов, регламентирующих порядок предоставления социальной услуги				Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, регламентация процесса предоставления услуг
30. Проведение мероприятий на снижение времени ожидания очереди в стационарные учреждения граждан пожилого возраста и инвалидов				Развитие стационарозамещающих технологий, повышение доступности услуг для граждан, снижение очереди в стационарные учреждения