

**План мероприятий по улучшению качества работы организаций социального обслуживания, находящихся в ведении министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края на 2015 год (для комплексных учреждений социального обслуживания населения)**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

УТВЕРЖДЕНО  
решением Общественного совета  
при министерстве социального развития  
и семейной политики Краснодарского края  
от 4 марта 2015 года

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5	6	7
1.	Обновление нормативно-правовой базы учреждений в соответствии со вступлением в силу от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	1 квартал 2015 года	директор учреждения	формирование высокого правового уровня учреждения	полнота, своевременность обновления нормативно-правовой базы, ее соответствие федеральному и региональному законодательству

	Российской Федерации"					
2.	Обновление информации на стендах в учреждениях социального обслуживания в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	1 квартал 2015 года	директор учреждения	Информационная открытость учреждения	наличие актуальной и своевременной информации на стендах и на сайте учреждения, в СМИ и других открытых источниках информации
3.	Проведение систематического контроля за обновлением информации об учреждениях, порядке и условиях предоставления услуг получателям социальных услуг на официальном сайте министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края и <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	по мере необходимости	директор учреждения	информационная открытость учреждения	наличие актуальной и своевременной информации на сайте министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края, в СМИ и других открытых источниках информации, уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>
4.	Информирование	предложения по	постоянно	директор	повышение имиджа	рост числа получателей

	населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и деятельности учреждения (распространение листовок, буклетов о работе учреждения, работа со СМИ)	улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы		учреждения	учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров	социальных услуг; наличие публикаций в СМИ
5.	Организация внутреннего контроля за деятельностью учреждения и его отделений	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	ежемесячно	директор учреждения	повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам внутреннего контроля	приоритет запросов получателей социальных услуг; соблюдение положений нормативных документов; личная ответственность руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг
6.	Проведение анализа удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении	предложения по улучшению качества работы по результатам	ежемесячно	директор учреждения	повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности	доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных

		проведения независимой оценки качества работы			клиентов при получении социальных услуг	категорий работников учреждения; доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг; доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым; удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер
7.	Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	директор учреждения	повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности клиентов при получении социальных услуг; учет предложений клиентов в деятельности учреждения	всесторонний охват клиентской базы, высокая оценка деятельности учреждения от получателей социальных услуг

8.	Проведение организационных мероприятий по закреплению кадрового потенциала учреждений	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	директор учреждения	обеспечение постоянного кадрового контроля	сформированная база сотрудников по уровню образования, наличие плана повышения квалификации, наличие документов, подтверждающих повышение квалификации
9.	Организация методической помощи молодым специалистам (наставничество)	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	по мере необходимости	директор учреждения	краткосрочный период адаптации молодого специалиста к содержанию, условиям, организации и режиму труда, к коллективу	повышение профессионального уровня подготовки кадров; улучшение взаимоотношений между сотрудниками, методы материального стимулирования
10.	Организация методической работы в учреждениях с целью изучения и обобщения передового опыта работы	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	директор учреждения	распространение передового опыта в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных услуг

11.	<p>Проведение мониторинга выполнения показателей "дорожной карты" (заработная плата, нагрузка социальных работников, среднесписочная численность социальных работников, повышение квалификации персонала)</p>	<p>предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы</p>	<p>ежемесячно</p>	<p>директор учреждения</p>	<p>обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения</p>	<p>выполнение показателей дорожной карты</p>
12.	<p>Активизация работы учреждений во Всероссийских и краевых социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания</p>	<p>предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы</p>	<p>в течение года</p>	<p>директор учреждения</p>	<p>участие во Всероссийских и краевых социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания</p>	<p>повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение дополнительных финансовых ассигнований</p>
13.	<p>Организация работы, по специальной оценке, условий труда в организациях социального обслуживания</p>	<p>предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества</p>	<p>в течение года</p>	<p>директор учреждения</p>	<p>улучшение условий труда специалистов организаций социального обслуживания</p>	<p>наличие документов, подтверждающих проведение специальной оценки условий труда</p>

		работы				
14.	Разработка и утверждение концепции развития, стратегии и тактики учреждения с учетом выбора методов форм и технологий, наиболее эффективно способствующих достижению наилучших результатов по качественному предоставлению услуг населению	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	1 квартал 2015 года 4 квартал 2015 года	директор учреждения	достижение наилучших результатов по качественному предоставлению услуг населению	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных услуг; удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг
15.	Активизация работы Попечительских советов при учреждениях	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение года	директор учреждения	укрепление материально – технической базы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных услуг; удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг