

УТВЕРЖДАЮ:  
 Директор ОГБУСО «КЦСОН Иркутского и  
 Шелеховского районов»  
 \_\_\_\_\_ О.Б. Искоростинская  
 10.01.2019 года

План мероприятий по улучшению качества работы  
 ОГБУСО «КЦСОН Иркутского и Шелеховского районов»  
 на 2019 год

| № п/п  | Наименование мероприятия   | Срок реализации   | Ответственный  | Результат  |
|--|--|-------------------|--|--|
| <b>Мероприятия по повышению удовлетворенности граждан качеством оказания услуг</b> |  |                   |  |  |
| 1  | Совершенствование механизмов внутренней системы контроля качества в учреждении             | В течение года    | Директор, заместитель директора по социальной работе | Сформированная документационная внутренняя система контроля качества   |
| 2  | Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении  | 1 раз в 6 месяцев | Заместитель директора по социальной работе           | Повышение качества обслуживания, выявление причин недовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг |
| 3  | Проведение социологических опросов на сайте учреждения о качестве социального обслуживания | 2 раза в год      | Заведующие отделениями                               | Повышение качества обслуживания, выявление причин недовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг |

|  |   |                 |  |  |
|--|---|-----------------|--|--|
| 4  | Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых учреждением  | Ежеквартально   | Директор, заместитель директора по социальной работе | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг, учет предложений получателей социальных услуг в деятельности учреждения |
| <b>Повышение открытости и доступности информации об организации социального обслуживания</b> |   |                 |  |  |
| 5  | Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением, и деятельности учреждения на общедоступных информационных ресурсах:<br>- на стендах учреждения, на стендах ОГКУ УСЗН по Иркутскому и Шелеховскому районам;<br>- на стендах в учреждениях здравоохранения Иркутского и Шелеховского районов;<br>- на сайте учреждения;<br>- на официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ;<br>- в листовках, буклетах | Постоянно       | Заведующие отделениями                               | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость, привлечение партнеров и волонтеров. Выявление факторов, снижающих информационную открытость.   |
| 6  | Разработка буклетов, листовок, брошюр с информацией о деятельности учреждения для слабовидящих граждан, граждан с ментальными нарушениями, детей  | 2-3 квартал     | Заведующие отделениями                               | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость, привлечение партнеров и волонтеров. Выявление факторов, снижающих информационную открытость.   |
| 7  | Информационная работа в СМИ - по вопросам предоставления социальных услуг населению,  | 1 раз в квартал | Заместитель директора по социальной работе           | Повышение имиджа учреждения,   |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
|   | проведение независимой системы оценки качества   |   |   | информационная открытость, привлечение партнеров и волонтеров   |
| 8   | Информационно-разъяснительная работа учреждения о порядке и условиях предоставления социальных услуг   | постоянно   | Заведующие отделениями  | Информированность населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг  |
| 9   | Предоставление информации о деятельности учреждения на сайт министерства   | ежемесячно  | Заместитель директора по социальной работе                        | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость, привлечение партнеров и волонтеров  |
| 10  | Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>                              | постоянно   | Специалист, выполняющий функции администратора сайта в учреждении | Открытость и доступность информации об учреждении   |
| 11  | Актуализация информации на сайте учреждения в соответствии с требованиями законодательства   | постоянно   | Специалист, выполняющий функции администратора сайта в учреждении | Открытость и доступность информации об учреждении   |
| 12  | Участие во 11 региональном конкурсе сайтов учреждений социального обслуживания   | 3 квартал   | Заместитель директора по социальной работе                        | Информационная открытость   |
| <b>Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b> |  |   |   |   |
| 13  | Развитие материально-технической базы учреждения:<br>-текущий ремонт кабинетов;<br>-приобретение автомобиля Газель;<br>-приобретение мягкого инвентаря | 2-3 квартал<br>В течение года<br>2 квартал<br>1 квартал | Начальник хозяйственного отдела                                   | Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин, недовлетворенности |

|  |  |                                     |  |  |   |
|--|--|-------------------------------------|--|--|---|
|  |  |                                     |  |  | получателей социальных услуг  |
| 14   | Мероприятия по формированию доступной среды для инвалидов  | Постоянно                           |  | Начальник хозяйственного отдела                                  | Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов                               |
| 15   | Развитие института участковых специалистов   | 1-4 квартал                         |  | Заведующий отделением срочного социального обслуживания          | Получение доступности социальных услуг для жителей отдаленных населенных пунктов          |
| <b>Мероприятия, направленные на повышение кадрового потенциала</b> |  |                                     |  |  |   |
| 16   | Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников, в том числе составление плана внедрения профессиональных стандартов | Январь 2019                         |  | Директор, специалист по кадрам                                   | Обеспечение постоянного контроля  |
| 17   | Организация первичной и плановой аттестации  | Июль-август                         |  | Заместитель директора по социальной работе, специалист по кадрам | Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения |
| 18   | Организация профессиональной переподготовки и повышения квалификации работников учреждения   | В течение года, по отдельному плану |  | Специалист по кадрам   | Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения |
| 19   | Участие специалистов в семинарах, конференциях, заседаниях областного МО   | В течение года                      |  | Заместитель директора по социальной работе                       | Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения |
| 20   | Активизация методической работы с целью изучения и обобщения передового опыта работы   | В течение года                      |  | Заместитель директора по социальной работе,                      | Распространение передового опыта в  |

|    |  |                       |  |
|----|--|-----------------------|--|
|    |  |                       | <p>заведующие отделениями учреждений</p>   |
| 21 | <p>Участие в региональных конкурсах учреждений социального обслуживания</p>                      | <p>В течение года</p> | <p>Заместитель директора по социальной работе, заведующие отделениями</p> <p>Повышение имиджа учреждения</p>   |
|    | <p><b>Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуги</b></p>       |                       |  |
| 22 | <p>Актуализация локальных актов учреждения, регламентирующих предоставление социальных услуг</p> | <p>В течение года</p> | <p>Заместитель директора по социальной работе</p> <p>Повышение профессиональной компетенции работников, регламентация процесса предоставления социальных услуг</p> |