

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель



Ю.В.Бахтин

2017 года

## ПЛАН

мероприятий по улучшению качества работы  
автономного учреждения Омской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Исилькульского района» с отделением стационарного социального обслуживания на 2017-2019гг. (по итогам независимой оценки)

№ п /п	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственные исполнители	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>Раздел I "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания"</b>					
1	Актуализировать информацию на сайте автономного учреждения Омской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Исилькульского района» с отделением стационарного социального обслуживания (далее-учреждение), на странице учреждения на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской облас-	2017 – 2019 гг., размещение информации в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации	Аналитик Программист	Формирование доступной и открытой информационной среды. Повышение степени полноты и актуальности информации о деятельности Учреждения, о порядке и условиях пре-	Соответствие информации о деятельности Учреждения на официальном сайте учреждения в соответствии с перечнем информационных разделов, установленным ч. 3

	ти (далее Министерство) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации и информацию о возможности оценки качества предоставляемых социальных услуг на официальном сайте Министерства, сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>			доставления социальных услуг.	статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>
2	Обеспечить поддержание в актуальном состоянии информации об учреждении на сайте <a href="http://bus.gov.ru">bus.gov.ru</a>	2017 – 2019 гг., постоянно, размещение информации в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации	Экономист	Формирование доступной и открытой информационной среды	Открытость и доступность информации об организации  «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>
3	Осуществлять размещение на информационных стендах и на сайте учреждения информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по фор-	2017 – 2019гг., ежемесячно	Заведующие отделениями Аналитик	Повышение уровня информированности населения города и района о деятельности учреждения	Открытость, доступность и актуальность информации об учреждении

	мам социального обслуживания				
4	Обеспечить ежеквартальный контроль проведения мониторинга обращений, отзывов о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> , сайте учреждения	2017 – 2019 гг., ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным	Заместитель руководителя	Повышение качества социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации: наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
5	Рассмотреть на собрании трудового коллектива результат независимой оценки, включая вопрос по повышению качества и доступности информирования получателей социальных услуг о работе и порядке предоставления социальных услуг посредством размещения соответствующей информации на информационных стендах, сайте с учетом результатов независимой оценки.	2018г., I полугодие, до 5 июня	Заместитель руководителя	Повышение качества социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации
6	Продолжить изготовление и распространение актуализированных справочно-информационных материалов (буклеты, брошюры, листовки) о деятельности Учреждения для распространения среди граждан, находящихся на социальном обслужива-	2017-2019г.г., ежеквартально	Заместители руководителя Заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения города и района о деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об организации:  - полнота, актуальность и понятность

	<p>нии, потенциальных клиентов, в государственных учреждениях района по тематическим направлениям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Порядок назначения и выплаты государственной социальной помощи и материальной помощи гражданам, находящимся в ТЖС;</li> <li>- Предоставление Учреждением социального обслуживания в форме на дому и стационарной;</li> <li>- Правовое просвещение получателей социальных услуг;</li> <li>- Предотвращение мошенничества;</li> <li>- Профилактика здорового образа жизни.</li> </ul>				<p>информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте;</p> <p>- доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)</p>
<b>Раздел II "Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения"</b>					
7	Продолжить работу по благоустройству и озеленению территории Учреждения: высадка цветов и деревьев, покраска бордюров, изготовление и установка беседок.	2017-2019г.г., ежеквартально	Заместители руководителя	Повышение качества социального обслуживания Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышения экологической культуры	Удовлетворенность качеством обслуживания. Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание террито-

				получателей социальных услуг.	рии Учреждения, как хорошее от общего числа опрошенных.
<b>Раздел III "Время ожидания предоставления социальных услуг"</b>					
8	Проведение постоянного внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг.	2017-2019г.г., ежемесячно	Заместители руководителя, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
<b>Раздел IV "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания"</b>					
9	Продолжить работу по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности (1 заведующая ОС-ССОиОО, 2 заведующих отделениями ОСО, 3 специалиста по социальной работе ОССОиОО, 2 специалиста по социальной работе стационарного отделения, 7 медицинских сестер стационарного отделения)	2017-2019гг., постоянно, в соответствии с графиком	Специалист по кадрам	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания
10	Продолжить проведение технических учеб, семинаров с сотрудниками по вопросам профессиональной служебной этики, этике ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения, разрешения конфликтных ситуаций, организо-	2017-2019гг., ежеквартально, до 25 числа последнего месяца квартала	Заместители руководителя, Заведующие отделениями	Повышение компетентности специалистов, непосредственно оказывающих социальные услуги	Удовлетворенность качеством обслуживания

	вать внутренний контроль по указанным вопросам.				
11	Разработать и распространить среди специалистов, осуществляющих предоставление социальных услуг, буклеты, памятки, отражающие принципы общения с клиентами, способы разрешения конфликтных ситуаций.	2018г., ежеквартально	Заместители руководителя, Заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания. Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.
11а	Продолжить работу среди сотрудников по социально-психологической программе профилактики эмоционального выгорания сотрудников АУ «КЦСОН Исилькульского района» «Освещая других – не сгорай сам» от 15.06.2017г.	07.2017- 07.2018гг., постоянно	Заместители руководителя, Психолог	Улучшение психологического климата в коллективе.	Положительное изменение качественных показателей труда.
12	Организовать работу по изучению методической литературы, опыта работы других центров по развитию деловых и профессиональных качеств.	2017-2019гг., постоянно	Заместители руководителя, Заведующие отделениями Аналитик	Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг.	Удовлетворенность качеством обслуживания
13	Обеспечить укомплектованность специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, в	2017-2019гг., постоянно	Заместители руководителя, Заведующие отде-	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания

	том числе организовать работу по подбору кадров на вакантные должности с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам. Продолжить качественное взаимодействие с КУ «ЦЗН Исилькульского района» в личном кабинете интерактивного портала государственной службы занятости населения Омской области.		лениями Специалист по кадрам		
14	Обеспечить реализацию планов мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении в соответствии с утвержденным планом противодействия коррупции в бюджетном учреждении Омской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Исилькульского района» на 2016-2017гг. от 9.03.2016г. № 134-ОД	2017г., постоянно	Заместители руководителя, Заведующие отделениями Юрист	Повышение качества социального обслуживания	Открытость и доступность информации об Учреждении
<b>Раздел V "Удовлетворенность качеством оказания услуг"</b>					
15	Организация проведения анкетирования обслуживаемых граждан (их законных представителей) в рамках социологического опроса "Оценка качества оказания социальных услуг, предоставляемых организациями со-	2017-2019гг., ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным	Специалист по социальной работе ОССОиОО	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания

	циального обслуживания Омской области", проводимого Министерством				
16	Провести разъяснительную беседу с получателями социальных услуг, их законными представителями по вопросам порядка оплаты социальных услуг, получения дополнительных и платных услуг, порядка установления норм, тарифов на предоставляемые услуги.	2018г., I полугодие, до 10 апреля	Заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения города и района о деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об Учреждении
17	Организовать работу по увеличению числа граждан, участвующих в клубной деятельности, путем размещения информации в районной газете «Знамя», на информационных стендах администраций сельских поселений о режиме проведения и темах заседаний в клубах: «Если хочешь быть здоров», «Сударушка», «Совершенство», «Вдохновение», «Девчата», «Беседушка», «Ивушки», «Любава», «Хорошее настроение», «Забота», «Серебряная нить».	2017-2019гг., постоянно	Заместители руководителя, Заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения города и района о деятельности учреждения	Удовлетворенность качеством обслуживания
18	Продолжить проведение консультационной работы по правовому просвещению получателей услуг, включая законодательство о персональ-	2017-2019гг., постоянно	Заместители руководителя, Заведующие отделениями,	Повышение уровня информированности населения	Удовлетворенность качеством обслуживания



ных данных.			Юрист		
<b>Раздел VI "Иные мероприятия"</b>					
19	Обеспечить контроль выполнения плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения	2017-2019г. постоянно	Руководитель	Выполнение плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения	Удовлетворенность качеством обслуживания
20	Подготовка отчета о выполнении плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения и направление его в департамент социального обслуживания Министерства	до 05.06. 2018-2019гг.; до 05.12.2018-2019гг.	Заместитель руководителя	Своевременное и качественное предоставление отчета	Своевременное и качественное предоставление отчета
21	Обеспечить размещение плана мероприятий по улучшению качества работы на сайте учреждения	до 01.12.2017г.	Аналитик	Размещение утвержденного плана на сайте Учреждения	Открытость и доступность информации об организации