



Утверждаю:  
Директор ГБУ СО КК  
«Краснодарский КЦСО  
«Прикубанский»  
*Т.В. Гелуненко*  
«12» января 2015г.

### ПЛАН

мероприятий по улучшению качества работы ГБУ СО КК «Краснодарский КЦСОН Прикубанского округа»  
на 2015 год

№ 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 учреждения в соответствии со вступлением в силу 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	Заместители директора	формирование высокого правового уровня учреждения	полнота, своевременность обновления нормативно-правовой базы, ее соответствие федеральному и региональному законодательству

1	2	3	4	5	6	7
2.	Обновление информации на стендах учреждения 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 учреждении, порядке и условиях предоставления услуг получателям социальных услуг на официальном сайте учреждения 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	заместители директора юрисконсульт экономист	информационная открытость учреждения	наличие актуальной и своевременной информации на сайте учреждения, на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> в СМИ и других открытых источниках информации
4.	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и деятельности учреждения (распространение листовок, буклетов о работе учреждения, работа со СМИ)	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	заместители директора специалисты по социальной работе	повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров	рост числа получателей социальных услуг; наличие публикаций в СМИ



1	2	3	4	5	6	7
5.	<p>Организация внутреннего контроля за деятельностью учреждения и его отделений</p>	<p>предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы</p>	<p>ежемесячно</p>	<p>председатель группы контроля качества  специалисты группы контроля качества</p>	<p>повышение качества оказания социальных услуг в соответствии с установленным и требованиями и по результатам внутреннего контроля</p>	<p>приоритет запросов получателей социальных услуг; соблюдение положений нормативных документов; личная ответственность руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг</p>
6.	<p>Проведение анализа удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении</p>	<p>предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы</p>	<p>ежемесячно</p>	<p>заведующие отделений  специалисты по социальной работе</p>	<p>повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности клиентов при получении социальных услуг</p>	<p>доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных 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,</p>

						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	заместитель директора  специалисты по социальной работе	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	заместитель директора  специалисты отдела кадров	обеспечение постоянного кадрового контроля	сформированная база сотрудников по уровню образования, наличие плана повышения квалификации, наличие документов, подтверждающих повышение квалификации



1	2	3	4	5	6	7
9.	Организация методической помощи молодым специалистам	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	по мере необходимости	заместители директора	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 учреждении с целью изучения и обобщения передового опыта работы	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	постоянно	заместители директора	распространение передового опыта в учреждении	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных услуг
11.	Проведение мониторинга выполнения показателей "дорожной карты" (заработная плата, нагрузка социальных работников, среднесписочная численность социальных работников, повышение квалификации персонала)	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	ежемесячно	заместители директора начальник отдела кадров	обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности учреждения	выполнение показателей дорожной карты

1	2	3	4	5	6	7
12.	Активизация работы учреждений во Всероссийских и краевых социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение года	заместители директора  специалист по социальной работе	участие в краевых социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение дополнительных финансовых ассигнований
13.	Организация работы, по специальной оценке, условий труда в учреждении	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение года	заместитель директора  специалист по охране труда	улучшение условий труда сотрудников учреждения	наличие документов, подтверждающих проведение специальной оценки условий труда в учреждении
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	в течении года	заместители директора  специалисты по социальной работе	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



1	2	3	4	5	6	7
15.	Активизация работы Попечительского совета при учреждении	предложения по улучшению качества работы по результатам проведения независимой оценки качества работы	в течение года	заместитель директора	укрепление материально – технической базы учреждения	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении; увеличение числа получателей социальных услуг; удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг

Заместитель директора



И.С.Камнев