

**ПЛАН**  
**мероприятий по улучшению качества деятельности**  
**казенного учреждения Омской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города**  
**Омска"**  
**(наименование организации социального обслуживания)**

| № п/п   | Наименование мероприятия  | Срок реализации   | Ответственный исполнитель   | Результат   | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия   |
|---|---|-------------------|---|---|--|
| <b>1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b> |   |                   |   |   |  |
| 1.1   | Проведение систематического контроля за обновлением информации об организации, порядке и правилах предоставления услуг клиентам на официальном сайте Министерства труда социального развития Омской области, <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> и на сайте учреждения <a href="http://zabota.kvels55.ru">http://zabota.kvels55.ru</a> | В течение года    | Заместитель руководителя, экономист, специалист по реабилитационной работе в социальной сфере | Обеспечение возможности владения информацией интернет- сайта пользователями, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.                      | Отсутствие жалоб и замечаний пользователей интернет - сайта о наличии на сайте неактуальной информации. Актуальное состояние интернет- сайтов. Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет- сайта |
| 1.2   | Обновление информации на стендах в учреждении.  | При необходимости | Заведующий приемно-диагностическим отделением, специалист по кадрам                           | Обеспечение возможности владения гражданами актуальной информацией, используемой при наличии желания получения социальных услуг в соответствующей форме социального обслуживания. | Наличие на стендах учреждения актуальной и своевременной информации, доступной для окружающих  |

|  |   |                |   |   |  |
|--|---|----------------|---|---|--|
| 1.3  | Обеспечение своевременного предоставления качественной информации в реестре поставщиков социальных услуг в соответствии со статьей 25 Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации". | В течение года | Заведующий приемно-диагностическим отделением | Обеспечение возможности владения гражданами актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания. | Наличие актуальной и своевременной информации в реестре получателей социальных услуг.  |
| 1.4  | Предоставление объективной информации в регистре получателей социальных услуг в соответствии со статьей 26 Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"                             | В течение года | Заведующий приемно-диагностическим отделением | Обеспечение возможности владения гражданами актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания. | Наличие актуальной и своевременной информации в регистре получателей социальных услуг.   |
| <b>2. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b> |   |                |   |   |  |
| 2.1  | Проведение мониторинга удовлетворенности качеством оказания социальных услуг  | Ежемесячно     | Заведующие отделениями                        | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством и условиями предоставленных социальных услуг приближена к 100%                         | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством и условиями обслуживания в учреждении; отсутствие обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг; доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым; удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер. |

|     |  |                |  |   |   |
|-----|--|----------------|--|---|---|
| 2.2 | Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением.  | В течение года | Заведующий приемно-диагностическим отделением  | Разрешение спорных вопросов в интересах получателей социальных услуг  | Всесторонний охват клиентской базы, высокая оценка деятельности учреждения от получателей социальных услуг.   |
| 2.3 | Проведение организационных мероприятий по закреплению кадрового потенциала учреждений  | В течение года | Специалист по кадрам                           | Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения приближена к 100% | Сформированная база сотрудников по уровню образования, соответствия профстандартам, наличие плана повышения квалификации, наличие документов, подтверждающих повышение квалификации |
| 2.4 | Повышение уровня профессиональной компетенции специалистов и сотрудников учреждения:<br>участие в курсах повышения квалификации, семинарах;<br>- развитие наставничества   | В течение года | Заместитель руководителя, специалист по кадрам | Ежегодное прохождение курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки по плану учреждения.                          | Наличие документов, подтверждающих повышение квалификации   |
| 2.5 | Активизация методической работы в учреждении с целью изучения и обобщения передового опыта работы:<br>- активизация работы по обмену опытом между специалистами (внутри учреждения), между учреждениями Омской области;<br>- разработка и внедрение в практику эффективных (инновационных) методов и техник реабилитационной | В течение года | Заместитель руководителя                       | Отчет о проделанной работе с анализом и результатами методической работы по изучению и обобщению передового опыта работы:           | Создание условий для развития инновационных процессов, внедрение и использование новых технологий в учреждении.   |

|     |  |                |  |   |   |
|-----|--|----------------|--|---|---|
| 2.2 | Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением.  | В течение года | Заведующий приемно-диагностическим отделением  | Разрешение спорных вопросов в интересах получателей социальных услуг  | Всесторонний охват клиентской базы, высокая оценка деятельности учреждения от получателей социальных услуг.   |
| 2.3 | Проведение организационных мероприятий по закреплению кадрового потенциала учреждений  | В течение года | Специалист по кадрам                           | Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения приближена к 100% | Сформированная база сотрудников по уровню образования, соответствия профстандартам, наличие плана повышения квалификации, наличие документов, подтверждающих повышение квалификации |
| 2.4 | Повышение уровня профессиональной компетенции специалистов и сотрудников учреждения:<br>участие в курсах повышения квалификации, семинарах;<br>- развитие наставничества   | В течение года | Заместитель руководителя, специалист по кадрам | Ежегодное прохождение курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки по плану учреждения.                          | Наличие документов, подтверждающих повышение квалификации   |
| 2.5 | Активизация методической работы в учреждении с целью изучения и обобщения передового опыта работы:<br>- активизация работы по обмену опытом между специалистами (внутри учреждения), между учреждениями Омской области;<br>- разработка и внедрение в практику эффективных (инновационных) методов и техник реабилитационной | В течение года | Заместитель руководителя                       | Отчет о проделанной работе с анализом и результатами методической работы по изучению и обобщению передового опыта работы:           | Создание условий для развития инновационных процессов, внедрение и использование новых технологий в учреждении.   |

|       |   |                |   |   |   |
|-------|---|----------------|---|---|---|
|       |   |                |   |   | от 29.11.2016<br>№ 461  |
| 3.1.4 | Рассмотреть вопрос об улучшении качества работы столовой, в т.ч. возможности замены стульев в столовой (замены изношенных сидений). | В течение года | Заведующий хозяйством                         | Замена изношенных сидений   | Соответствие требованиям СанПиН 2.4.3259-15.  |
| 3.1.5 | Заменить высокий порог на входе (с учетом требований для проезда инвалидного кресла-коляски).                                       | В течение года | Руководитель учреждения                       | Замена высокого порога на входе учреждения(с учетом требований для проезда инвалидного кресла-коляски).                       | Соответствие Приказу Минтруда РФ от 30.07.2015 №527п "Об обеспечении порядка условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи." |
| 3.1.6 | Отремонтировать крыльцо.  | В течение года | Руководитель учреждения                       | Демонтаж старого крыльца и монтаж нового крыльца с пандусом.  | Соответствие требованиям СанПиН 2.4.3259-15.  |
| 3.1.7 | Разместить указатели движения по территории центра.   | 29.11.2016 г.  | Специалист по охране труда                    | Размещение указателей движения по территории центра   | Соответствие требованиям Правил противопожарного режима РФ от 25.04.2012 № 390 п.6 и п.8.   |
| 3.2   | Устранить нарушения по ведению книги жалоб и предложений (пронумеровать страницы, сброшюровать и т.д.)                              | 29.06.2016 г.  | Заведующий приемно-диагностическим отделением | Оформление нормативного документа в соответствии с требованиями административного регламента МТСП Омской области от 2012 года | Соответствие требованиям административного регламента МТСП Омской области от 2012 года  |
| 3.3   | Ввести журнал регистрации несчастных случаев и определить специалиста.  | 01.10.2014 г.  | Врач-педиатр                                  | Оформление нормативного документа в   | Соответствие требованиям административного регламента МТСП Омской области от 2012   |

|  |                                |  |  |   |      |
|--|--------------------------------|--|--|---|------|
|  | ответственного за его ведение. |  |  | соответствии с<br>требованиям<br>административного<br>регламента МГСР<br>Омской области от<br>2012 года | года |
|--|--------------------------------|--|--|---|------|

Руководитель



Т.В. Солодухина