

**Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Республики Карелия  
«Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 6»**


 Утверждаю  
 Директор ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6»  
Е.А. Андерсон  
 Приказ № 90 о/д от 22.11.2017 года  
 «Об утверждении Плана мероприятий  
 по улучшению качества деятельности организации,  
 оказывающей социальные услуги, на 2018-2020 годы»

**План мероприятий по улучшению качества деятельности организации,  
оказывающей социальные услуги, на 2018-2020 годы  
(по результатам независимой оценки качества).**

№ п/п	Основные направления совершенствования системы	Действия, обеспечивающие их осуществление	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Повышение качества открытости и доступности информации об организации социального обслуживания</b>						
I	Обеспечение полноты и актуальности информации об организации в общедоступных информационных ресурсах.	1. Размещать своевременно и качественно информацию на официальном сайте государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» 2. Обеспечить соответствие	01.01.2018 - 31.12.2020  01.01.2018 - 31.12.2020	Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С. Колчакова Ю.В.  Статкевич Я.А. Фомина М.Е.	Информация об организации: размещена в полном объеме и доступна получателям услуг, учредителям, партнерам, потенциальным получателям услуг в общедоступных информационных ресурсах	Показатель рейтинга организации на официальном сайте. Рост посещаемости сайта организации. Рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации в общедоступных информационных ресурсах.

		официального сайта организации - <a href="http://www.cpd6-karelia.ru">www.cpd6-karelia.ru</a> ; требованиям действующего законодательства		Парамонова Л.С. Колчакова Ю.В.		
2	Создание условий для дистанционных способов взаимодействия организации, получателей социальных услуг и членов их семей.	Продолжить процесс обеспечения телефонной корпоративной связью для сотрудников в целях осуществления деятельности организации. Развивать возможности получателей услуг через средства корпоративной связи.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Гуськова Н.А.	Создание условий для дистанционных способов взаимодействия организации, получателей социальных услуг и членов их семей.	Доступность дистанционных способов взаимодействия организации, получателей социальных услуг и членов их семей.
3	Создание системы учета обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг и членов их семей.	Обеспечить при заключении договора о социальном обслуживании информирование получателей услуг о возможности обращения в организацию в условиях дистанционного взаимодействия по электронной почте или с помощью других электронных сервисов. Разместить на	01.01.2018 - 31.12.2020	Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С. Колчакова Ю.В.	Создана система учета обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг и членов их семей.	Рост активности получателей и потенциальных получателей услуг, членов их семей, организаций-партнеров, населения по использованию возможностей дистанционных ресурсов взаимодействия.

		официальном сайте в сети «Интернет», поместить информацию о наличии электронной почты и возможности обращения в организацию с помощью электронных сервисов.				
4	Создание условий для информирования получателей услуг и членов их семей о порядке подачи жалобы по вопросам качества их оказания.	Размещать информацию в общедоступных местах: -на информационных стендах в организации социального обслуживания, -на официальном сайте организации, - на сайте уполномоченного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет», о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.	01.01.2018 - 31.12.2020	Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С. Колчакова Ю.В.	Информация размещена и доступна.	Размещение в полном объеме информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5	Мониторинг удовлетворенности получателей	Продолжить информирование получателей услуг,	01.01.2018 - 31.12.2020	Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Анализ результатов мониторинга анкетирования	Рост получателей услуг удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе

	услуг и членов их семей качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	членов их семей, людей с инвалидностью о работе организации, перечне и порядке предоставления услуг.			получателей услуг.	организации на официальном сайте организации.
6	Обеспечение эффективности внутренней информационно й системы	Развивать информационно-телекоммуникационн ые компетенции сотрудников для использования ИТС в профессиональной деятельности. повысить долю учредительных документов, переведённых в электронный документооборот. Создавать для повышения эффективности внутренней информационной системы создавать информационные материалы об организации для получателей услуг	01.01.2018 - 31.12.2020	Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С. Колчакова Ю.В.	Рост количества документов в организации. которые переведены в электронный документооборот.	Рост информационно-телекоммуникационных компетенций сотрудников центра. Количество учредительных документов переведенный в электронный документооборот.
II. Повышение качества комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения						

1	Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	Обеспечить в полной мере инвалидам и другим маломобильным группам получателей услуг беспрепятственный доступ к объектам и услугам организации. Продолжить работу по оборудованию территории, входные зоны с учетом требований доступности.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Гуськова Н.А.	Условия доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей, социальных услуг, доступны и обеспечены.	Обеспечение доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.
2	Мониторинг удовлетворенности получателей услуг и членов их семей доступными условиями оказания услуг, от общего числа опрошенных.	Продолжить деятельность по обеспечению доступности условий оказания социальных услуг для получателей услуг, в том числе инвалидов и других маломобильных групп.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Обеспечение доступности получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп).	Рост доли получателей, считающих условия оказания услуг доступными.
3	Обеспечение наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем	Продолжить работу по созданию безопасных, комфортных и доступных условий оказания услуг участникам отношений.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Гуськова Н.В.	Созданы необходимые условия, для оказания услуг участниками отношений.	Оборудованные помещения для предоставления услуг, соответствующие требованиям безопасности, доступности, комфортности.

	социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (форма самообследования и экспертное изучение в организации).					
4	Обеспечение укомплектованности организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.	Создание благоприятного морально-психологического климата способствующего сохранению коллектива.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А.	Организация в полном объеме укомплектована специалистами, сотрудниками и работниками, осуществляющими предоставление социальных услуг.	Штат специалистов, осуществляющие социальные услуги укомплектован полностью.
5	Мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и	Поддерживать благоустройство и содержание помещений и территории организации на хорошем уровне.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Гуськова Н.В. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Содержание территории и помещений Центра соответствует хорошему уровню.	Рост доли получателей, считающих условия оказания услуг хорошие.

	территории, на которой она расположена.					
6	Обеспечение современности материально-технической базы.	Совершенствовать материально-техническую базу организации согласно современным требованиям, с учетом мнения и рекомендации получателей услуг.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Гуськова Н.А.	Материально-техническая база соответствует современным требованиям согласно Федеральному Закону 442-ФЗ.	Рост престижа организации, удовлетворенности получателей услуг.
7	Обеспечение эффективности материально – технической базы.	Обеспечить комфортность условий предоставления и доступность получения социальных услуг эффективно использовать МТБ организации.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А.. Гуськова Н.А.	Эффективно использование материально-технической базы организации.	Рост престижа организации, удовлетворенности получателей услуг.
8	Создание условий для востребованности и спектра услуг.	Расширить спектр услуг активно используемых получателями услуг по отношению ко всему перечню услуг.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Повышена доля активно используемых получателями услуг по отношению ко всему перечню услуг.	Рост востребованности спектра услуг, через активизацию информационно-разъяснительной работы.
9	Обеспечение адресности спектра услуг.	Активизировать работу по составлению индивидуальных программ предоставления социальных услуг для всех получателей	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Мониторинг адресности спектра услуг.	Удовлетворенность получателей определением их индивидуальной нужды, степенью участия в разработке программ сопровождения.

		услуг. Продолжить работу по предоставлению услуг, которые соответствуют индивидуальной нуждемости получателей услуг.				
10	Обеспечение продуктивности процесса предоставления услуг.	Продолжить работу по составлению паспортов оказываемых услуг для актуального описания их полного цикла.	01.01.2018 - 31.12.2020	Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Разработаны и утверждены паспорта оказываемых услуг в соответствии с современными требованиями.	Рост доли услуг, реализованных в полном объеме, процесс предоставления которых соответствует всем критериям качества.
<b>III. Повышение качества своевременности предоставления социальной услуги</b>						
1	Мониторинг удовлетворенности получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги.	Сократить время прохождения административных процедур для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании.	01.01.2018 - 31.12.2020	Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Удовлетворенность получателей услуг временем ожидания их предоставления.	Сокращение времени ожидания предоставления социальных услуг для получателей.
2	Обеспечение своевременного приема специалистами организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения	Продолжить работу по своевременному приему получателей услуг при личном обращении для получения информации о работе организации.	01.01.2018 - 31.12.2020	Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Удовлетворенность получателей услуг средним временем ожидания к приему специалиста.	Уменьшение среднего времени ожидания приема к специалисту.



	информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг.					
3	Обеспечение актуальности предоставления услуг.	Проводить информационную работу среди получателей социальных услуг о возможности оформления заявки на получение социальных услуг через электронные ресурсы.	01.01.2018 - 31.12.2020	Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Очередь на получение социальных услуг в учреждении сведена до минимума. Предоставляемые социальные услуги приближены к месту проживания получателя.	Рост числа предоставляемых социальных услуг, заявку на получение которых можно оформить через электронные ресурсы.
<b>IV. Повышение качества доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания</b>						
1	Мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального	Продолжить работу по поддержанию положительного микроклимата в профессиональном коллективе.	01.01.2018 - 31.12.2020	Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Удовлетворенность получателей социальных услуг.	Мониторинг уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации. Увеличение получателей социальных услуг их семей и людей с инвалидностью, которые высоко оценивают данные показатели.

	обслуживания.					
2	Мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания.	Продолжать работу по развитию компетенций работников.	01.01.2018 - 31.12.2020	Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Достаточно высокая компетентность работников организации социального обслуживания.	Анкетирование, мониторинг получателей услуг, с целью изучение оценки компетенции работников организации.
3	Повышение квалификации/переподготовки профессиональной переподготовки.	Рассмотреть вопрос об организации курсовой подготовки (переподготовки) работников и специалистов организации.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Гуськова Н.А.	Квалификация работников учреждения повышена.	Рост числа работников, прошедших повышение квалификации и профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.
4	Повышение образовательного потенциала коллектива работников.	Рассмотреть вопрос о повышении образовательного уровня специалистов организации.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Гуськова Н.А.	Образовательный потенциал коллектива работников повышен.	Создание условий для профессионального образовательного уровня работников. Мотивация у работников организации стремления к росту, повышению квалификации, к раскрытию потенциала.
5	Повышение профессионального потенциала коллектива работников.	Внедрять опыт экспертной деятельности среди сотрудников учреждения. Рассмотреть возможность стимулирования сотрудников	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Гуськова Н.А.	Профессиональный потенциал коллектива работников повышен.	Высокая доля проявленности компетенций работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности. Включение сотрудников в проектную, инновационную, коллективную деятельность по созданию методических материалов. Поддерживая развитие их

		учреждения для участия в проектной деятельности, в разработке авторских инновационных методических материалов.				профессиональных и социальных компетенций. Рост доли специалистов, участвующих в распространении опыта организации.
6	Повышение командного потенциала коллектива работников.	Создать условия для коллективной деятельности, позволяющие каждому работнику проявить свои способности, что раскроет потенциал доверия, повысит уровень качества деятельности и стабильность коллектива. Продолжить работу по изучению и анализу уровня доверия в коллективе	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Командный потенциал коллектива работников повышен.	Рост числа работников удовлетворенных качеством коллектива в полной мере. Рост числа работников, имеющих высокий уровень доверия в коллективе.
V. Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг участников отношений						
1	Мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения	Продолжить работу по повышению качества оказываемых услуг.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Высокая доля получателей социальных услуг положительно оценивающих изменения качества их жизни в результате получения услуг.	Мониторинг по удовлетворенности качества социальных услуг.

	социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных (анкетирование получателей услуг).					
2	Мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг.	Поддерживать условия предоставления услуг в соответствии с требованиями к реализации социальных услуг.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Разработана система оценки удовлетворенности качеством условий оказания услуг.	Анкетирование, мониторинг по удовлетворенности социальных услуг.
3	Мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).	Развивать новые формы групповой работы с получателями социальных услуг на дому	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Внедрены новые формы работы, при организации (групповых оздоровительных, досуговых и пр.) мероприятий.	Анкетирование, мониторинг с учётом запросов получателей услуг.
4	Создание системы учета	Поддерживать высокий уровень	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А.	Создана система учета жалоб получателей	Анкетирование, мониторинг получателей услуг, с целью изучение

	жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией.	удовлетворенности получателей услуг качеством социального обслуживания.		Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией.	удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.
5	Мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.	Поддерживать высокий уровень удовлетворенности получателей услуг качеством социального обслуживания.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Высокий рейтинг организации среди получателей социальных услуг, их семей и людей с инвалидностью.	Мониторинг удовлетворенности качеством социальных услуг.
6	Обеспечение продуктивности оказания услуг.	Продолжить деятельность по повышению компетенций получателей услуг для развития творческого потенциала. Предусмотреть систему мер по повышению компетенций получателей услуг для развития творческого потенциала.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Создана система мер по устойчивому развитию у получателей услуг социальных компетенций, направленных на самостоятельное и ответственное решение жизненно важных задач.	Рост числа работников. Удовлетворенных своей деятельностью, деятельностью организации и уровню оказания услуг. Рост числа партнеров удовлетворенных деятельностью организации. Рост получателей получивших услугу полного цикла.

		Создать условия для привлечения получателей услуг к продвижению успеха и достижений организации на различных уровнях.				
VI. Повышение качества управленческого процесса						
1	Создание условий единства стратегии в управлении.	Поддерживать на высоком уровне значимости своей деятельности в организации. Понимать единство направление цели, и миссию созидательного управленческого процесса в организации. социального обслуживания.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Включение сотрудников, в том числе новых, к определению и реализации миссии и целей организации на перспективу.	Рост числа работников, понимающих и принимающих миссию и цели организации.
2	Обеспечение оптимальности структуры органов управления.	Повышать долю решений органов управления, направленных на повышение качества деятельности организации и оказания услуг, принятых по инициативе получателей услуг, работников, общественных объединений,	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Создание оптимальной структуры органов управления, направленной на повышение качества деятельности организации и оказание социальных услуг.	Рост органов управления, обеспечивающих качество предоставления услуг, принятых по инициативе получателей и работников, а так же общественных объединений сотрудничающих с организацией.

		сотрудничающих с организацией.				
3	Создание условий для сотворчества участников управленческого процесса	Включать получателей услуг в сотворческую деятельность по созданию проектов и программ. Вовлекать получателей услуг, работников организации в сотворчество управленческого процесса.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Включенность участников управленческого процесса в сотворчество организации.	Повышение числа работников и получателей услуг осознающих себя членами сотворческой команды. Увеличение доли представителей партнерских организаций, участвующих в общественном управлении.
4	Создание условий для надежности внутренней системы оценки качества.	Продолжить работу по созданию паспортов услуг. Привести в соответствие учредительные и локальные акты организации привести в соответствие с 442-ФЗ	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Создание надежной внутренней системы оценки качества. Разработаны паспорта на все оказываемые организацией социальные услуги.	Рост доли оказываемых услуг включенных в независимую оценку качества а. Рост доли учредительных документов, регламентирующих механизм предоставления качественных социальных услуг.
5	Формирование полезности инновационных процессов, осуществляемых организацией для социума.	Внедрять инновации осуществленные другими организациями. повышать востребованность организации в местном сообществе.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Внедрены инновационные процессы, повышено качество оказания социальных услуг. Изучен опыт и проведен анализ оформленных инновационных услуг, проектов, программ, продуктов, услуг другими организациями	Мониторинг, полезности инновационных процессов, осуществляемой организацией.

					социального обслуживания. Созданы условия для применения опыта других организаций применяющих инновационные процессы в работе.	
6	Развитие мультипликативности результатов работы организации.	Повышать востребованность организации на региональном, федеральном и международном уровнях.	01.01.2018 - 31.12.2020	Андерсон Т.А. Статкевич Я.А. Фомина М.Е. Парамонова Л.С.	Востребованность организации на региональном, федеральном и международном уровнях.	Рост количества разработанных и реализованных проектов, обобщение и распространение передового опыта.