

УТВЕРЖДАЮ  
 Директор АСУСОН ТО  
 «Истошинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  
 Н.А. Терешина  
 «09» декабря 2016 г.



**ПЛАН**  
**мероприятий по улучшению качества работы**  
**АСУСОН ТО «Истошинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>						
1	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и о его деятельности на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сайте ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ), в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, по результатам Независимой оценки качества оказания услуг	В течение десяти рабочих дней со дня изменения  Постоянно	Заместитель директора	Обеспечение возможности владения пользователями интернет-сайта актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.	Отсутствие сведений (жалоб, замечаний) от пользователей интернет – сайта о наличии на сайте неактуальной информации. Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет-сайта.
2	Размещение информации на информационных стендах учреждения с использованием более крупного шрифта, использование цитат из нормативных правовых актов, использование	Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, по результатам Независимой оценки качества оказания услуг.	1 квартал 2017 г. Постоянно	Заместитель директора	Обеспечение возможности владения получателями социальных услуг актуальной и понятной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.	Отсутствие сведений (жалоб, замечаний) от получателей социальных услуг о наличии на стенде неактуальной, не понятной информации, дезинформирующих

3	С целью повышения информированности получателей социальных услуг и их родственников проведение дополнительной разъяснительной работы с получателями социальных услуг, родственниками, законными представителями по вопросам порядка оплаты за социальные услуги; о действующих тарифах; о правах и обязанностях получателей услуг; о перечне дополнительных социальных услуг.	Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, по результатам Независимой оценки качества оказания услуг.	Декабрь 2016 г. Постоянно	Заместитель директора	Обеспечение возможности владения получателями социальных услуг и их родственниками актуальной и понятной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.	Отсутствие замечаний (жалоб) со стороны получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.
4	Продолжение практики работы по проведению ежегодных общих собраний с родственниками получателей услуг с привлечением членов Попечительского совета по вопросам порядка и условий предоставления услуг, реализации инновационных технологий в работе учреждения.		1 квартал 2017 г. Ежегодно			
5	Проведение обучения сотрудников учреждения правилам телефонного консультирования, подготовке ответов на письменные и электронные обращения. Разработка алгоритмов, памяток. Усиление контроля за соблюдением работниками порядка рассмотрения обращений	Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, по результатам Независимой оценки качества оказания услуг.	1 квартал 2017 г.  Ежегодно	Заместитель директора Руководители структурных подразделений	Обеспечение возможности владения актуальной и понятной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.	Отсутствие замечаний (жалоб) со стороны получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.

	граждан.					
6	Обеспечение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг через сайт организации.	Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, по результатам Независимой оценки качества оказания услуг.	Декабрь 2016 г.  Постоянно	Заместитель директора Руководители структурных подразделений	Повышение качества социальных услуг.	Повышение показателя «открытость и доступность информации об учреждении»
<b><i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</i></b>						
7	Усиление контроля за соблюдением работниками Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, установленных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.	Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, по результатам Независимой оценки качества оказания услуг.	Декабрь 2016 г. Ежеквартально	Заместитель директора Руководители структурных подразделений	Соблюдение работниками Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения.	Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг, родителей, законных представителей, касающихся доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения.
8	Проведение семинара (мастер-класса) для сотрудников учреждения, в том числе обслуживающего персонала, по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики.		1 квартал 2017 г.			
	Организация и проведение анонимной акции «Тайный клиент», с целью оценки профессионализма, компетенции работников учреждения.					

9	Продолжение работы по повышению квалификации сотрудников учреждения с целью обеспечения соответствия профессиональным стандартам, современным квалификационным требованиям. Продолжение работы по повышению кадрового потенциала работников учреждения, в том числе: по формированию портфолио молодых перспективных специалистов; развитие института наставничества.	Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, по результатам Независимой оценки качества оказания услуг.	Постоянно согласно отдельному плану	Руководители структурных подразделений	Повышение качества социальных услуг.	Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.
10	С целью совершенствования работы по оказанию помощи в адаптации получателя услуг разработка и реализация проекта индивидуального сопровождения и адаптации получателей социальных услуг в учреждении. Использование методик милитерапии.	Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, по результатам Независимой оценки качества оказания услуг.	1 квартал 2017 г. Постоянно	Руководитель учреждения	Формирование навыков социально-нравственного поведения, обеспечивающих успешную адаптацию к условиям проживания.	Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.
<b>Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>						
11	Продолжение работы по укреплению и модернизации материально-технической базы, по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий получателей услуг.		Постоянно в соответствии с планом ФХД	Руководитель учреждения	Обеспечение комфортных и безопасных условий предоставления социальных услуг.	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.
12	Организация заседания Попечительского совета учреждения с целью		1 квартал 2017 г. Ежеквартально	Руководитель учреждения	Обеспечение комфортных и безопасных условий предоставления	Повышение показателя удовлетворенности

	рассмотрения вопроса по привлечению благотворительных, спонсорских средств для улучшения материально-технической базы учреждения, повышения комфортности проживания.				социальных услуг.	получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.
13	Активизация работы Попечительских советов учреждений по привлечению благотворительных, спонсорских средств с целью улучшения материально-технической базы учреждения.	Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, по результатам Независимой оценки качества оказания услуг.	Постоянно	Руководитель учреждения	Улучшение материально-технической базы учреждения	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.
14	Совершенствование системы общественного контроля и внутреннего контроля качества социальных услуг в учреждении путем привлечения родительских комитетов и попечительских советов к контрольным мероприятиям и решению вопросов повышения качества социально-бытовых, социально-реабилитационных услуг, повышения безопасности и комфортности проживания получателей услуг.	Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, по результатам Независимой оценки качества оказания услуг.	1 квартал 2017 г. Ежегодно	Руководитель учреждения	Обеспечение комфортных и безопасных условий предоставления социальных услуг.	Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.
15	Дооборудование объектов учреждения элементами доступности для маломобильных категорий граждан.	Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, по результатам	2017 г.	Руководитель учреждения	Повышение доступности социальных услуг.	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью

	Независимой оценки качества оказания услуг.		условий предоставления услуг.
--	---	--	-------------------------------