

Приложение к приказу  
АСУСОН ТО «Ишимский геронтологический центр»  
от « 12 » декабря 2016 № 23 - од



**ПЛАН  
мероприятий по улучшению качества работы  
АСУСОН ТО «Ишимский геронтологический центр»**

№ 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 Психолог	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	Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, по результатам независимой	1 квартал 2017 г. Постоянно	Специалисты по социальной работе	Обеспечение возможности владения пользователями социальных услуг актуальной и понятной информацией, не препятствующей	Отсутствие сведений (жалоб, замечаний) от получателей социальных услуг о наличии на стенде неактуальной, не

	адаптированных цитат из нормативных правовых актов, использование инфографики.	качества оказания услуг.			реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.	понятной информации, дезинформирующих сведений. Отсутствие замечаний по результатам мониторинга стендов.
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 оценки независимой оценки качества оказания услуг.	Декабрь 2016 г. Постоянно	Заместитель директора Специалисты по социальной работе Экономист	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,	Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской	1 квартал 2017 г. Ежегодно	Заместитель директора Руководители структурных	Обеспечение возможности владения актуальной и понятной информацией, не препятствующей	Отсутствие замечаний (жалоб) со стороны получателей социальных услуг.

6	<p>подготовке ответов на письменные обращения. Разработка алгоритмов, памяток. Усиление контроля за соблюдением работниками порядка рассмотрения обращений граждан.</p> <p>Обеспечение возможности направления заявлений (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг через сайт организации.</p>	<p>области, по результатам Независимой оценки качества оказания услуг.</p> <p>Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, по результатам оценки Независимой оценки качества оказания услуг.</p>	<p>Декабрь 2016 г.</p> <p>Постоянно</p>	<p>подразделений</p> <p>Заместитель директора Руководители структурных подразделений</p>	<p>реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.</p> <p>Повышение качества социальных услуг.</p>	<p>родителей, законных представителей.</p> <p>Повышение показателя «открытость и доступность информации учреждения»</p>
7	<p>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.</p>	<p>Предложение Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, по результатам оценки Независимой качества оказания услуг.</p>	<p>Декабрь 2016 г.</p> <p>Ежеквартально</p>	<p>Заместитель директора Руководители структурных подразделений</p>	<p>Соблюдение работниками Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения.</p>	<p>Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг, родителей, законных представителей, касающихся доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения.</p>
8	<p>Проведение семинара (мастер-класса) для сотрудников учреждения, в том числе обслуживающего персонала, по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и</p>		<p>1 квартал 2017 г.</p>			

	<p>служебной этики.</p> <p>Организация и проведение анонимной акции «Тайный клиент», с целью оценки профессионализма, компетенции работников учреждения.</p>				<p>Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.</p>
9	<p>Продолжение работы по повышению квалификации сотрудников учреждения с целью обеспечения соответствия профессиональным стандартам, современным квалификационным требованиям.</p> <p>Продолжение работы по повышению кадрового потенциала работников учреждения, в том числе: по формированию молодого портфолио перспективных специалистов; развитие института наставничества.</p>	<p>Предложение Общественного совета при Департаменте социальной защиты Тюменской области, по результатам Независимой оценки качества оказания услуг.</p>	<p>Постоянно согласно отдельному плану</p>	<p>Руководители структурных подразделений</p>	<p>Повышение качества социальных услуг.</p>
10	<p>С целью совершенствования работы по оказанию помощи в адаптации получателя услуг разработка и реализация проекта индивидуального сопровождения и адаптации получателей социальных услуг в учреждении.</p> <p>Использование методик миллитоерапии.</p>	<p>Предложение Общественного совета при Департаменте социальной защиты Тюменской области, по результатам Независимой оценки качества оказания услуг.</p>	<p>1 квартал 2017 г. Постоянно</p>	<p>Руководитель учреждения</p>	<p>Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.</p>
<b>Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>					
11	<p>Продолжение работы по укреплению и модернизации материально-технической базы, по обеспечению</p>		<p>Постоянно в соответствии с планом ФХД</p>	<p>Руководитель учреждения</p>	<p>Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью</p>
<p>Обеспечение комфортных и безопасных условий предоставления социальных услуг.</p>					

12	Доступности и комфорта для всех получателей услуг.	<p>Организация заседания Попечительского совета учреждения с целью рассмотрения вопроса по привлечению благотворительных, спонсорских средств для улучшения материально-технической базы учреждения, повышения комфорта проживания.</p>	1 квартал 2017 г. Ежеквартально	Руководитель учреждения	Обеспечение комфортных и безопасных условий предоставления социальных услуг.	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортом условий предоставления услуг.
13	Активизация работы советов по привлечению благотворительных, спонсорских средств с целью улучшения материально-технической базы учреждения.	<p>Предложение Общественного совета при Департаменте социальной защиты Тюменской области, по результатам независимой оценки качества оказания услуг.</p>	Постоянно	Руководитель учреждения	Улучшение материально-технической базы учреждения	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортом условий предоставления услуг.
14	Совершенствование системы общественного контроля и внутреннего контроля качества услуг в учреждении путем привлечения попечительских советов к контрольным мероприятиям и решению вопросов повышения качества социальных, бытовых, социально-реабилитационных услуг, повышения безопасности и комфорта проживания получателей услуг.	<p>Предложение Общественного совета при Департаменте социальной защиты Тюменской области, по результатам независимой оценки качества оказания услуг.</p>	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 для маломобильных категорий граждан.	Предложение Общественного совета при Департаменте социальной развития Тюменской области, по результатам Независимой оценки качества оказания услуг.	2017 г.	Руководитель учреждения	Повышение доступности социальных услуг.	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.
----	--	---	---------	----------------------------	--	---