

**ИНФОРМАЦИЯ
об исполнении ПЛАНА
мероприятий по улучшению качества работы
АСУ СОН ТО «Михайловский специальный дом — интернат для престарелых и инвалидов»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Информация о реализации мероприятия (о ходе реализации мероприятия)	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
1	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и о его деятельности на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сайте (www.bus.gov.ru), в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	В течение десяти рабочих дней со дня изменения Постоянно	Заместитель директора	На сайте mihdi72.ru размещена актуальная информация, актуализация проводится в установленные сроки. Приказом директора учреждения закреплено ответственное должностное лицо.	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 адаптированных цитат из нормативных правовых актов, использование инфографики.	1 квартал 2017 г. Постоянно	Заместитель директора	Информация размещена на всех информационных стендах учреждения, периодически проверяется и поддерживается в актуальном состоянии. Приказом директора учреждения закреплено ответственное должностное лицо. Информация размещена в доступной для получателей социальных услуг форме, с использованием крупного шрифта.	Отсутствие сведений (жалоб, замечаний) от получателей социальных услуг о наличии на стенде неактуальной, не понятной информации, дезинформирующих сведений. Отсутствие замечаний по результатам мониторинга стендов.
3	С целью повышения информированности получателей социальных услуг и их род-	Декабрь 2016 г. Постоянно	Заместитель директора	С целью повышения информированности получателей социальных услуг ежеквартально проводятся дополнительные разъяснительные работы с	Отсутствие замечаний (жалоб) со стороны получателей социальных

	<p>ственников 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.</p>			<p>получателями социальных услуг по вопросам порядка оплаты за социальные услуги; о действующих тарифах; о правах и обязанностях получателей услуг; о перечне дополнительных социальных услуг.</p> <p>Ведется Журнал консультаций ПСУ, проконсультировано 30 ПСУ.</p>	<p>услуг, родителей, законных представителей.</p>
4	<p>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.</p>	<p>1 квартал 2017 г. Ежегодно</p>		<p>Ежегодно проводится собрание с привлечением членов Попечительского совета по вопросам порядка и условий предоставления услуг, реализации инновационных технологий в работе учреждения.</p> <p>Проведено три собрания.</p>	
5	<p>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 граждан.</p>	<p>1 квартал 2017 г. Ежегодно</p>	<p>Заместитель директора Руководители структурных подразделений</p>	<p>Руководителями структурных подразделений проводятся методические советы о правилах телефонного консультирования, подготовке ответов на письменные и электронные обращения.</p> <p>Обучение сотрудников учреждения правилам телефонного консультирования проведено в марте 2017 года. Разработан алгоритм телефонного разговора. Усилен контроль за соблюдением работниками порядка рассмотрения обращений граждан.</p>	<p>Отсутствие замечаний (жалоб) со стороны получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.</p>
6	<p>Обеспечение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг через сайт организации.</p>	<p>Декабрь 2016 г. Постоянно</p>	<p>Заместитель директора Руководители структурных подразделений</p>	<p>Обеспечена возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг через сайт организации — Вопрос — ответ.</p>	<p>Повышение показателя «открытость и доступность информации об учреждении»</p>

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

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.	Декабрь 2016 г. Ежеквартально	Заместитель директора Руководители структурных подразделений	Усилен контроль 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. Для сотрудников учреждения проведен обучающий семинар. Администрацией учреждения проведено 10 контрольных мероприятий, по вопросам доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения	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.			Ежегодно до 01 марта проводится анкетирование удовлетворенности получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах. 98 % опрошенных отмечают высокий уровень доброжелательности, вежливости, внимательности и компетентности 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 учре-	Постоянно согласно отдельному плану	Руководители структурных подразделений	Согласно плану ДСР ТО сотрудники учреждения проходят повышения квалификации с целью обеспечения соответствия профессиональным стандартам, современным квалификационным требованиям. Формируются портфолио молодых специалистов. 2 работника прошли курсовую переподготовку по различным направлениям. 15 сотрудников приняли участие в семинарах.	Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.

	ждения, в том числе: по формированию портфолио молодых перспективных специалистов; развитие института наставничества.			19 человек прошли повышения квалификации.	
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.	1 квартал 2017 г. Постоянно	Руководитель учреждения	Все сотрудники учреждения оказывают помощь в адаптации получателя социальных услуг.	Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
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	Для обеспечения комфортности и доступности в жилом корпусе проведен ремонт санитарных узлов, проведено утепление оконных проемов, выполнен ремонт кровли, проведен косметический ремонт в комнатах для проживания, коридорах, все комнаты укомплектованы мебелью по количеству проживающих. Дополнительно приобретены телевизоры. После капитального ремонта дооборудована досуговая комната, которая оборудована музыкальным центром с караоке, для проведения тематических, художественных, обучающих фильмов установлен мультимедиопроектор, установлены столы для настольных игр.	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.
12	Организация заседания Попечительского совета учреждения с целью рассмотрения вопроса по привлечению благотворительных, спонсорских средств для улучшения материально-	1 квартал 2017 г. Ежеквартально	Руководитель учреждения	С участием Попечительского совета проведена работа по привлечению благотворительных, спонсорских средств. Привлечены волонтеры, магазин «Эльдорадо», физические лица (ИП). Оказана помощь в виде фруктов, сладких подарков, концертов.	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.

	технической базы учреждения, повышения комфортности проживания.				
13	Активизация работы Попечительских советов учреждений по привлечению благотворительных, спонсорских средств с целью улучшения материально-технической базы учреждения.	Постоянно	Руководитель 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.	1 квартал 2017 г. Ежегодно	Руководитель учреждения	Разработаны алгоритмы проверок для членов Попечительского совета.	Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.
15	Дооборудование объектов учреждения элементами доступности для маломобильных категорий граждан.	2017 г.	Руководитель учреждения	Проведена работа по дооборудованию объекта учреждения элементами доступности для маломобильных категорий граждан: - пути передвижения внутри здания, установлены поручни в коридорах учреждения; - обозначены пор ковочные места инвалидов; - обозначены желтые стрелки пути движения при пожаре. - для слабовидящих выполнены наклейки на прозрачные двери - нанесена желтая полоса на нижние ступеньки лестниц	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.