

ИНФОРМАЦИЯ
об исполнении ПЛАНА
мероприятий по улучшению качества работы
АСУСОН ТО «Винзилинский психоневрологический интернат»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Информация о реализации мероприятия (о ходе реализации мероприятия)	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<i>Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</i>					
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	Обеспечена возможность 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 адаптированных цитат из нормативных правовых актов, использование инфографики.	1 квартал 2017 г. Постоянно	Заместитель директора	На информационных стендах учреждения размещена информация с использованием более крупного шрифта, созданы памятки с использованием адаптированных цитат из нормативных правовых актов. Для получателей социальных услуг размещено объявление, в содержании которого находится предложение о возможности обращения за помощью к любому специалисту учреждения при возникновении сложностей прочтения информации.	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	Декабрь 2016 г. Постоянно	Заместитель директора	В течение всего периода проводится дополнительная разъяснительная работа с	Отсутствие замечаний (жалоб) со стороны

	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.			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.	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		Работа 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 проводится в соответствии с планом работы учреждения, а также планом работы Попечительского совета и Комитета родственников.	
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 граждан.	1 квартал 2017 г. Ежегодно	Заместитель директора Руководители структурных подразделений	Руководителями структурных подразделений ежеквартально проводится обучения сотрудников учреждения правилам телефонного консультирования, подготовке ответов на письменные и электронные обращения. Разработана памятка сотруднику учреждения «Речевые клише для ответа оператора на поступивший телефонный звонок» Усилен контроль за соблюдением работниками порядка рассмотрения обращений граждан. Разработан локальный нормативно-правовой документ «Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг».	Отсутствие замечаний (жалоб) со стороны получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.
6	Обеспечение возможности направления заявления (жалобы), предложений и	Декабрь 2016 г. Постоянно	Заместитель директора Руководители	Обеспечена возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг через сайт	Повышение показателя «открытость и доступность

	отзывов о качестве предоставления социальных услуг через сайт организации.		структурных подразделений	учреждения.	информации об учреждении»
<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</i>					
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 разрешения спорных вопросов привлекается Совет трудового коллектива, Попечительский совет.	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.			Ежегодное проведение анонимных акций «Тайный клиент», «Контрольный звонок» с целью оценки профессионализма, компетенции работников учреждения	

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 портфолио молодых перспективных специалистов; развитие института наставничества.</p>	Постоянно согласно отдельному плану	Руководители структурных подразделений	<p>Продолжается работа по повышению квалификации сотрудников учреждения с целью обеспечения соответствия профессиональным стандартам, современным квалификационным требованиям.</p> <p>Продолжается работы по повышению кадрового потенциала работников учреждения, в том числе: по формированию портфолио молодых перспективных специалистов; развитие института наставничества.</p> <p>Утверждено Положение о кадровом резерве управленческого звена учреждения.</p> <p>Утверждена конкурсная комиссия для организации мероприятий по формированию и работы с кадровым резервом.</p> <p>Утвержден план проведения конкурса по формированию кадрового резерва управленческого звена на 2017 год.</p>	Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.
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. Использование методик милитерапии.</p>	1 квартал 2017 г. Постоянно	Руководитель учреждения	<p>Продолжается реализация проекта индивидуального сопровождения и адаптации получателей социальных услуг в учреждении с использованием методик милитерапии.</p>	Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
11	<p>Продолжение работы по укреплению и модернизации материально-технической базы, по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий получателей услуг.</p>	Постоянно в соответствии с планом ФХД	Руководитель учреждения	<p>Продолжается работа по укреплению и модернизации материально-технической базы, по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий получателей услуг в соответствии с планом ФХД.</p>	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.
12	<p>Организация заседания Попечительского совета учреждения с целью рассмотрения вопроса по привлечению благотворительных,</p>	1 квартал 2017 г. Ежеквартально	Руководитель учреждения	<p>В марте 2017 года запланировано заседание Попечительского совета учреждения с целью рассмотрения вопроса по привлечению благотворительных, спонсорских средств для улучшения материально-технической базы учреждения, повышения комфортности</p>	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.

	спонсорских средств для улучшения материально-технической базы учреждения, повышения комфортности проживания.			проживания.	
13	Активизация работы Попечительских советов учреждений по привлечению благотворительных, спонсорских средств с целью улучшения материально-технической базы учреждения.	Постоянно	Руководитель учреждения	Составлен перспективный план работы Попечительского совета учреждения по привлечению благотворительных, спонсорских средств с целью улучшения 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.	1 квартал 2017 г. Ежегодно	Руководитель учреждения	Ежегодное привлечение Комитета родственников к контрольным мероприятиям и решению вопросов повышения качества социально-бытовых, социально-реабилитационных услуг, повышения безопасности и комфортности проживания получателей услуг.	Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг, родителей, законных представителей.
15	Дооборудование объектов учреждения элементами доступности для маломобильных категорий граждан.	2017 г.	Руководитель учреждения		Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.
16.	Указать другие мероприятия из плана организации				

