

**ПЛАН мероприятий**  
**по улучшению качества социальных услуг и эффективности их оказания**  
**в ГБУ «Чкаловский дом-интернат» на 2019 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Результат
<b>I. Открытость и доступность информации о ГБУ «Чкаловский дом-интернат»</b>			
1	<p>Организация информационной работы с населением о системе обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- средствах массовой информации;</li> <li>- информационных стендах в помещениях учреждения;</li> <li>- информационных стендах помещений сторонних организаций;</li> <li>- официальном сайте учреждения</li> <li>- интернет-сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>;</li> <li>- буклетах и информационных листах.</li> </ul>	В течение года	<p>Повышение эффективности и качества работы учреждения.</p> <p>Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении.</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p>
2	<p>Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения</li> <li>-обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты</li> </ul>	В течение года	<p>Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ «Чкаловский дом-интернат»</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p>
3	<p>Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформление и ведение журнала учета обращений получателей социальных услуг, их родственников и других граждан на приеме директора учреждения;</li> <li>- сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения.</li> </ul>	В течение года	<p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>
4	<p>Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в помещениях учреждения, официальном сайте учреждения;</li> <li>- наличие журнала жалоб и предложений;</li> </ul>	В течение года	<p>Повышение удовлетворенности получателей соц.услуг и других граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ «Чкаловский дом-интернат».</p> <p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.</p>
5	<p>Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и</p>	В течение года	<p>Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при</p>

	<p>доступностью информации.</p> <p>Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения, с помощью буклетов и памяток) о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкет;</li> <li>- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></li> </ul>		<p>выявлении таковых).</p> <p>Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения</p>
--	--	--	--

**II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья**

1	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения;</li> <li>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения.</li> <li>- оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении.</li> </ul>	В течение года	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений учреждения и территории как хорошее, от общего числа опрошенных.</p>
2	Активизация работы Попечительского совета учреждения.	В течение года	<p>Укрепление материально – технической базы учреждения.</p> <p>Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг</p>
3	Взаимодействие с общественными некоммерческими организациями.	В течение года	<p>Укрепление материально – технической базы учреждения.</p> <p>Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг.</p>
3	Проведение работы по привлечению благотворительных средств.	В течение года	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг для получателей социальных услуг.
4	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения.	В течение года	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья.
5	Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения.	1 квартал	Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг у слабовидящих граждан.
6	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг уровнем комфортности и доступности получения услуг	В течение года	Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными.

**III. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ГБУ «Чкаловский дом-интернат»**

1	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения.
2	Мероприятия по обеспечению и созданию	В течение года	Отсутствие конфликтных ситуаций и

	условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе: - контроль соблюдения работниками Этического кодекса социальных работников ГБУ «Чкаловский дом-интернат». - профессиональное самообразование специалистов;		обоснованных жалоб. Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме.
3	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг по показателям доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников.	В течение года	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных.
4	Обновление нормативно-правовой базы учреждения	В течение года	Формирование высокого правового уровня Учреждения. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных
5	Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю работника учреждения.	В течение года	Повышение доли, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю работника учреждения. Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.
6	Реализация плана мероприятий на 2019 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	В течение года	Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. Формирование антикоррупционного правосознания у работников учреждения.
<b>IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг в ГБУ «Чкаловский дом-интернат»</b>			
1	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических), от общего числа опрошенных
2	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: -помещениями, в которых оказываются социальные услуги -наличием оборудования для предоставления социальных услуг -мебелью, мягким инвентарем - качеством питания -предоставлением социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально-психологических, социально-правовых, социально-трудовых услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности

			-санитарным содержанием санитарно-технического оборудования -конфиденциальностью предоставления социальных услуг
3	Обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений	Ежеквартально	Уменьшение или отсутствие зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг.
4	Сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных
5	Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных в учреждении	В течение года	Уменьшение или отсутствие зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг.

<b>VI. Коммуникативная эффективность учреждения</b>			
1	<p>Повышение квалификации специалистов центра</p> <p>Составление перспективного плана повышения квалификации специалистов.</p> <p>Составление графика повышения квалификации.</p> <p>Обучение на курсах повышения квалификации</p>	В течение года	<p>Повышение коммуникативной эффективности учреждения.</p> <p>Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение курсов квалификации.</p> <p>Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг</p>
2	<p>Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги;</li> <li>- проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.</li> </ul>	В течение года	Положительное изменение качественных показателей труда
3	<p>Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала.</p> <p>Участие в обучающих семинарах.</p> <p>Организация методической помощи сотрудникам.</p> <p>Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения.</p> <p>Обмен опытом со специалистами других центров.</p>	В течение года	<p>Улучшение кадрового обеспечения центра.</p> <p>Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания.</p> <p>Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг.</p>
4	<p>Развитие наставничества в социальной сфере:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении;</li> <li>- подбор методической литературы для молодых специалистов;</li> <li>- работа под руководством опытного специалиста.</li> </ul>	В течение года	<p>Улучшение качества оказания социальных услуг.</p> <p>Профессиональное становление молодого специалиста.</p>

