

Утверждаю:  
 Директор АУ СОИ ТО «Социально-  
 несовершеннолетних» Т.А.Левина  
 « 07 » декабря 2016г.



### План мероприятий по улучшению качества работы организации социального обслуживания

Наименование организации социального обслуживания: Автономное учреждение социального обслуживания населения Тюменской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Тобольска»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>В сфере открытости и доступности информации об организации социального обслуживания</b>						
1.	Разработать и принять локальным нормативно-правовым актом Стандарт консультирования с использованием дистанционных форм взаимодействия, обязательно учесть в стандарте правила ответа на телефонный звонок в формате	Не соблюдаются требования по консультированию получателей социальных услуг с использованием дистанционных форм взаимодействия (формы обратной связи, размещенной на	Декабрь 2016г.	- Ушакова Ю.Г., заместитель директора по основной деятельности. - Марков Е.Р., юрисконсульт. - Данилова А.В., программист. - Петроченко Н.В., специалист отделения	Консультирование граждан в соответствии требованиями приказа Минтруда России от 30.08.2013 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы	1. Уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> , Полнота. 2. Актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте.

	<p>«Наименование организации-должность-Ф.И.О. сотрудника», разъяснить сотрудникам организации правила консультации. Членам попечительского совета СРЦН систематически проводить запросы консультаций с целью общественного контроля реализации Стандарта.</p>	<p>сайте организации социального обслуживания и электронной почты). Не соблюдаются требования к консультированию по телефону (сотрудники не представляются, называют только наименование организации в сокращенной форме)</p>		<p>срочной социальной помощи.</p>	<p>организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»</p>	<p>3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг. 4. Доля лиц, считающих информирование о работе СРЦН и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных)</p>
--	---	---	--	-----------------------------------	---	--

**В сфере комфортности условий и доступности получения услуг социального обслуживания**

1.	<p>Реализовать Доступную среду для маломобильных получателей социальных услуг в полном объеме.</p>	<p>Доступная среда для маломобильных получателей социальных услуг реализована не в полном объеме (коридоры недостаточно широкие)</p>	2017-2018 г.г.	- Макешина В.А., заведующая хозяйством	Транспортная и пешая доступность	1) степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в полустационарных
----	--	--	----------------	--	----------------------------------	--

						условиях.
<b>В целях повышения доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания</b>						
1.	Проводить постоянные обучающие мероприятия для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального и бесконфликтного общения и т.д. Разъяснять получателям социальных услуг их права, а также разъяснять взаимные права и обязанности получателей и социальных услуг и сотрудников организации социального обслуживания при их взаимодействии.	Общие рекомендации в целях повышения качества оказания социальных услуг организацией социального обслуживания, исходя из проведенной независимой оценки.	Постоянно	Шувалова М.А., специалист по кадрам, Заведующие структурных подразделений	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания 2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания
<b>В целях повышения удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставления услуг организациями социального обслуживания</b>						
1.	Привлекать попечительский совет организации к решению вопросов о создании в организации клиентоориентированной	Общие рекомендации в целях повышения качества оказания социальных услуг организацией	Постоянно	Ушакова Ю.Г., заместитель директора основной деятельности, Заведующие	Повышение качества предоставляемых услуг	1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации

	<p>среды, комфортных процедур получения услуг, вопросов развития дополнительных сервисов. Использовать положительный опыт организации оказания услуг организаций социального обслуживания других субъектов РФ, опыт клиентоориентированного подхода при оказании социальных услуг в организациях других социальных сфер.</p>	<p>социального обслуживания, исходя из проведённой независимой оценки.</p>		<p>структурными подразделениями</p>		<p>социального обслуживания  2) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым  3) доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации  4) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)  5) удовлетворенность качеством питания</p>
--	--	--	--	-------------------------------------	--	---

						6) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)
--	--	--	--	--	--	--

№	Наименование мероприятия	Сроки проведения мероприятия	Срок действия	Статусный	Результат	Показатели эффективности мероприятия
	Разработка и внедрение стандарта на оказание дистанционных образовательных услуг в сфере высшего образования	2018-2019	2018	Удостоен ЮНЕСКО премии за вклад в развитие образования	Конкурсное участие в конкурсе на разработку стандарта	1. Увеличение рейтинга 2. Актуальность 3. Консистентность 4. Информативность 5. Доступность