



Утверждаю:

Директор МКУ «Приют»

О.М.Левченко

«11» января 2017 г.

**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг
Муниципального казенного учреждения социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков»
города Троицка Челябинской области.**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5	6	7
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.	Приведение информации о деятельности МКУ «Приют», размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», в соответствие порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденному ч. 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального	Изменение интерфейса сайта, добавление новых разделов, отражающих деятельность учреждения. Доступность получения социальных услуг в онлайн режиме. Соответствие информации о деятельности организации в сети «Интернет», порядку	1 квартал 2017 года.	Заместитель директора по ВРР Штейнер С.П.	Модернизированный сайт. Удобство пользования официальным сайтом учреждения. Увеличение числа посещений сайта учреждения. Увеличение доли получателей	Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения. Доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг. Количество посещений сайта учреждения. Доля получателей, удовлетворенных

	<p>обслуживания граждан в Российской Федерации» по следующим разделам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Перечень социальных услуг. 2. Порядок и условия предоставления социальных услуг. 3. Добавить рубрику «Вопрос-ответ». 4. Добавить на официальном сайте блок «Опрос». 	<p>размещения информации на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденному ч. 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»</p>			<p>социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой, и доступностью информации(при личном обращении, по телефону, на официальном сайте МКУ «Приют») о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных.</p>	<p>качеством, полнотой и доступностью информации(при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации) о работе МКУ «Приют», в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.</p>
2.	<p>Обновление информационного стенда в учреждении «Предоставление социальных услуг».</p>	<p>Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация, в т.ч. размещаемой на стендах, в СМИ и других открытых источниках информации.</p>	<p>1 квартал 2017 года</p>	<p>Заведующий отделением социальной реабилитации Симон Е.В.</p>	<p>Доступность и достаточность информации об организации.</p>	<p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p>
3.	<p>Размещение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте и на информационном стенде учреждения.</p>	<p>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети</p>	<p>Январь 2017 года</p>	<p>Программист Орлов С.В.</p>	<p>Повышение качества социального обслуживания с учетом предложений и замечаний граждан.</p>	<p>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального</p>

		«Интернет», на информационном стенде учреждения.				обслуживания. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации) по телефону, по электронной почте.
4.	Размещение информации о возможности обратиться по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания. Разместить на официальном сайте баннер с номером телефона «горячей линии».	Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация, в т.ч. размещаемой на стендах, в СМИ и других открытых источниках информации.	Февраль 2017 года.	Программист Орлов С.В.	Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону на «горячую линию».
5.	Размещение информации на официальном сайте (bus.gov.ru) всей требуемой информации.	Контроль за размещением информации об учреждении.	В течение 5 дней после внесения изменений в документы	Гл. бухгалтер Степанова Ю.А.	Своевременная подготовка информации об учреждении на сайте	Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений, информации об учреждении – показатель рейтинга на официальном сайте (bus.gov.ru) в сети «Интернет».

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1.	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление писем и взаимодействие со спонсорскими организациями. 2. Работа по привлечению благотворительных средств. 3. Активизация работы Попечительского совета. 	Улучшение материально-технической базы.	В течение года	Директор Левченко О.М.	Укрепление материально-технической базы МКУ «Приют», осуществление косметического ремонта жилых комнат.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения МКУ «Приют» и территории, как хорошее, от общего числа опрошенных.
2.	<p>Оборудование территории, прилегающей к МКУ «Приют», с учетом требований доступности для маломобильных получателей социальных услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приобрести предупреждающие указатели. 2. Обозначить поверхность пола перед дверными проемами и дверные проемы. 3. Обозначить вход на лестницу, повороты на путях движения контрастно окрашенной полосой. 4. Приобрести и установить звуковой извещатель. 	Повышение уровня доступности здания для инвалидов и маломобильных групп населения.	В течение года	Заместитель директора по АХЧ Адаев А.А.	Повышение комфортности и доступности получения услуг, гражданами с ограниченными возможностями здоровья.	Повышение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг у слабовидящих граждан.

	5.Нанести предупредительные полосы об окончании перил.					Повышение доли получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных граждан), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.
3.	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи, с целью выявления комфортности условий предоставления социальных услуг: - проведение анкетирования; - анализ заполненного журнала отзывов и предложений; -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг.	Июнь 2017 года Декабрь 2017 года	Заведующий отделением социальной реабилитации Симон Е.В.	Повышение комфортности и доступности получения услуг.	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 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.
--	--	--	--	--	--	--

III. Время ожидания предоставления социальной услуги.

1.	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	Среднее время ожидания приема к специалисту организации при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг).	Февраль 2017 года	Заместитель директора по ВРР Штейнер С.П.	Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания.
2.	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги.	Улучшение критериев по времени ожидания предоставления социальной услуги.	В течение года	Директор Левченко О.М.	Соблюдение сроков (среднее время) ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в

					личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг).	том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов.
3.	На официальном сайте и информационном стенде МКУ «Приют» разместить блок-схему на каждый порядок предоставления социальных услуг: от момента обращения гражданина до акта сдачи-приемки услуг.	Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация, в т.ч. размещаемой на стендах, в СМИ и других открытых источниках информации.	Март 2017 года	Заместитель директора по ВРР Штейнер С.П.	Увеличение доли получателей социальных услуг, информированных о порядке и сроках предоставления социальных услуг.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов.
4.	На официальном сайте, информационном стенде МКУ «Приют» разместить информацию о возможности обращения получателей социальных услуг для получения консультации и психологической помощи педагога-психолога.	Обеспечение и создание условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг.	Февраль 2017 года	Педагог-психолог Щапина И.Ю.	Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном

обслуживании.

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

1.	<p>Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ; - профессиональное самообразование специалистов; - контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы; - проведение для сотрудников на занятиях в «Школе социального работника» методических бесед на темы: <ul style="list-style-type: none"> - «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»; - «Вежливое общение»; - «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов». 	<p>Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме.</p> <p>Профессиональное самообразование специалистов.</p> <p>Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение курсов квалификации</p>	1 раз в квартал	Заместитель директора по ВРР Штейнер С.П.	Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников.
2.	Повышение	Повышение доли	В течение	Специалист по	Повышение	Доля получателей

	<p>квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной деятельности.</p> <p>1. Составление перспективного плана.</p> <p>2. Повышения квалификации специалистов.</p> <p>3. Составление графика повышения квалификации.</p> <p>4. Обучение на курсах повышения квалификации.</p>	<p>работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.</p>	года	кадрам Шакирова С.Ю.	компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.	социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.
3.	<p>Реализация плана мероприятий на 2017 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении, утвержденного приказом по МКУ «Приют» № 66 от 24.03.2015 года.</p> <p>Опубликовать положение «О противодействии коррупции в МКУ «Приют» на официальном сайте учреждения и информационном стенде.</p>	<p>Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения.</p>	Январь 2017 года	Юрисконсульт Мальбахова Ф.В.	<p>Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения.</p> <p>Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками учреждения своих должностных обязанностей.</p>	<p>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных.</p>
4.	<p>Обучение специалистов с целью предотвращения профессионального «выгорания».</p> <p>Лекции для сотрудников</p>	<p>Психологическая поддержка специалистов, оказывающих социальные услуги.</p>	В течение года	Педагог-психолог Щапина И.Ю.	<p>Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в</p>	<p>Повышение коммуникативной эффективности учреждения.</p> <p>Вежливое и</p>

	<p>учреждения (профилактика профессионального выгорания):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Синдром профессионального выгорания». 2. «Причины, факторы, симптомы профессионального выгорания». 3. «Профилактика эмоционального выгорания». 4. «Методы саморегуляции». 				соответствие со стандартами социальных услуг.	доброжелательное взаимодействие с получателями социальных услуг
5.	<p>Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников.</p> <p>Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</p>	Улучшение качества оказания социальных услуг.	<p>Июнь 2017 года</p> <p>Декабрь 2017 года</p>	Директор Левченко О.М.	Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.
6.	Провести с сотрудниками учреждения инструктаж по обращениям граждан, поступившим по телефону, электронной почте и с	Повышение коммуникативной эффективности учреждения.	Февраль 2017 года	Директор Левченко О.М.	Положительное изменение качественных показателей труда	Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме.

	помощью электронных сервисов на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».					
V. Удовлетворенность качеством социальных услуг						
1.	<p>Проведение исследования степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анкетирование. 2. Опрос 3. Мониторинг 4. Обсуждение итогов мониторинга. 5. На официальном сайте добавить блок «Интернет-опрос». 	Качественное оказание услуг и проведение мероприятий	1 раз в квартал	Заведующий отделением социальной реабилитации Симон Е.В	Повышение удовлетворённости получателей социальных услуг, качеством проводимых мероприятий и оказанных услуг.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, из числа опрошенных.
2.	<p>Организация контроля за реализацией индивидуальных программ получателей социальных услуг.</p> <p>Организация групповых психологических тренингов, консультаций с получателями социальных услуг, с родственниками получателей социальных услуг.</p> <p>Привлечение родственников получателей социальных услуг для участия в мероприятиях, проводимых в учреждении.</p>	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).	1 раз в месяц		Качественное оказание услуг и проведение мероприятий.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

