



ПЛАН

А. В. Олькин

по организации проведения независимой оценки качества работы ГАУ «Тагильский пансионат», оказывающий услуги в сфере социального обслуживания на 2020 год.

№	Содержание мероприятия	Срок реализации	Ответственные исполнители	Конечный результат	Показатели результатов исполнения
1	Организовать проведение совещаний с руководителями структурных подразделений по вопросам независимой оценки качества работы конкретных структурных подразделений, связанных с обслуживанием получателей услуг (медицинская служба, социальная служба, бытовое обслуживание, вспомогательные службы)	1 раз в квартал	Н.И.Дубских – заместитель директора	Стремление к лучшему результату, понимание целей и задач социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов.	
2	Размещать и своевременно актуализировать информацию о работе учреждения по всем направлениям, как на сайте учреждения, так и на сайте МСП СО (нормативные документы, информационные материалы, результаты рейтингов, государственное задание, планы, отчеты и т.д.)	постоянно	Н.И.Дубских Э.Р.Такиуллина Е.В.Никифорова	Открытость информации о работе учреждения	
3	Организовать взаимодействие с	По мере	А.В.Олькин	Открытость	

	общественными и государственными организациями по вопросам информирования населения о предоставлении социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам.	необходимости	Н.И.Дубских	информации о работе учреждения	
4	Организовать проведение опросов и мониторингов среди получателей услуг учреждения по вопросам социального обслуживания для выявления степени удовлетворенности качеством обслуживания.	1 раз в квартал	Н.И.Дубских Л.А.Салахова	Удовлетворенность качеством обслуживания	
5	Организовать повышение квалификации сотрудников, участвующих в оказании услуг получателям услуг (11 человек – специалисты, оказывающие услуги, 15 человек – специалисты вспомогательных служб).	По графику обучения и предложений МСП СО.	А.В.Олькин Р.И.Деева Г.Ю.Радионова Руководители структурных подразделений	Повышение компетенций, повышение качества обслуживания	
6	Принимать участие специалистов учреждения в семинарах, конференциях, конкурсах, методических секциях, организованных базовым центром и МСП СО.	По графику и рекомендациям МСП СО	А.В.Олькин Э.Р.Такиуллина Н.И.Дубских Р.И.Деева	Рейтинг учреждения	
7	Актуализировать и проводить работу по выявлению «узких мест» в работе специалистов с клиентами через внутреннее аудиторские системы качества и системы социальной	Требования СМК и СМСО	Е.Г.Плешкова С.А.Рулакова	Качество предоставляемых услуг, документооборот, ответственность	

	ответственности.			специалистов.	
8	Усилить информированность получателей социальных услуг об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги.	Требование стандарта предоставления социальных услуг по приказу МСП СО № 482 от 11.08.2015	Н.И.Дубских	Открытость и прозрачность работы учреждения	
9	Организовать работу по своевременному предоставлению социальных услуг получателям услуг.	Требование стандарта предоставления социальных услуг по приказу МСП СО № 482 от 11.08.2015, постоянно	Н.И.Дубских Е.А.Ельнякова	Рейтинг учреждения	
10	Обеспечить дублирование информации для инвалидов по слуху и по зрению звуковой и зрительной информацией.	Требования доступности предоставления социальных услуг	А.В.Олькин Э.Р.Такиуллина Р.И.Деева М.Н.Голоскоков	Обеспечение доступности услуг	
11.	Проводить «Круглый стол» по вопросам социального обслуживания с получателями социальных услуг.	Требование стандарта предоставления социальных услуг по приказу МСП СО № 482 от 11.08.2015, 1 раз в квартал	А.В.Олькин Н.И.Дубских	Открытость и прозрачность работы учреждения	
12.	Обеспечить соблюдение сотрудниками общих принципов профессиональной служебной этики.	Кодекс этики и служебного поведения, собрания сотрудников - 2 раза в год.	А.В.Олькин Н.И.Дубских	Принципы доброжелательности и вежливости в работе с получателями услуг	

13	Совершенствовать материально техническую базу учреждения по обеспечению комфортности проживания и предоставления услуг: - ремонты 5 и 7 отделений; - автобус; - пассажирский лифт; -ремонт фасада; -комплексная безопасность и т.д	План ФХД -2020, целевые заявки	А.В.Олькин Э.Р.Такиуллина Р.И.Деева М.Н.Голоскоков	Рейтинг учреждения, условия комфортности	
14	Провести оценку условий труда сотрудников учреждения, оказывающих социальные услуги.	ФЗ № 426 от 28.12.2013 года	М.В.Орлов	Предупреждение жалоб со стороны получателей социальных услуг	
15	Ввести в штатное расписание учреждения ставку социального работника для удовлетворения требований получателей услуг.	Требование стандарта предоставления социальных услуг по приказу МСП СО № 482 от 11.08.2015, 1 квартал 2020 года.	А.В.Олькин Г.Ю.Радионова	Удовлетворенность качеством обслуживания	
16	Переоформить договора о социальном обслуживании и ИПСУ получателей услуг в связи с окончанием срока действия данных документов.	Требования ФЗ № 442 от 28.12.2013 года – 1 квартал 2020 года	Н.И.Дубских	Приведение документации в соответствии с требованиями ФЗ № 442 от 28.12.2013.	

Заместитель директора



Н.И.Дубских