

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГАУ «Тагильский пансионат»

А. В. Олькин

# ПЛАН

мероприятий по улучшению качества оказания социальных услуг на 2021 год в ГАУ «Тагильский пансионат»

№	Основание реализации (независимая оценка качества)	Мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
<b>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.</b>					
<b>1</b>	<b>Полнота и актуальность информации об организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, включая сеть «Интернет»</b>				
1.1	Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений – показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации	Размещение информации о деятельности ГАУ «Тагильский пансионат» на общедоступных информационных ресурсах: - средства массовой информации – газета «Тагильский рабочий», журнал «Социальное обслуживание»; - на информационных стендах в холлах и помещениях учреждения; - на официальном сайте учреждения <a href="http://zabota019.msp.midural.ru">http://zabota019.msp.midural.ru</a> ; - интернет сайте – <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ; - на страницах в социальной сети «Контакт» - <a href="https://vk.com/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a> - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах; - участие специалистов в методических секциях ГЗО; - участие в аппаратных совещаниях социальных служб в УСП по городу нижний Тагил и Пригородному району; - участие специалистов в конкурсах	В течение года (обновление информации на сайтах ежеквартально)	А.В.Олькин - директор Э.Р.Такиуллина –заместитель директора Н.И.Дубских – заместитель директора	Повышение информированности граждан и удовлетворенность полнотой и доступностью информации о работе учреждения.

		профессионального мастерства (ежегодно); -участие во встречах среди жителей города, организованной отделением партии «Единая Россия».			
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению.				
2.1	Наличие альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению.	Обеспечение работы альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения <a href="http://zabota019.msp.midural.ru;">http://zabota019.msp.midural.ru</a> ;	В течение года	Программист Е.В.Никифорова	Информирование инвалидов по зрению о работе учреждения.
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и т.д)				
3.1	телефон	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения ,потенциальных получателей социальных услуг, проживающих и их родственников: -создание электронного сервиса на официальном сайте учреждения <a href="http://zabota019.msp.midural.ru;">http://zabota019.msp.midural.ru</a> ; на страницах в социальной сети «Контакт» - <a href="https://vk.com/kcsonbrz">https://vk.com/kcsonbrz</a> ; -обеспечение функционирования телефонной связи и электронной почты <a href="mailto:soc019@egov66.ru">soc019@egov66.ru</a>	постоянно	М.Н.Голоскоков –заместитель директора, программист И.М.Батенев	Увеличение доли граждан, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг доступными и достаточными.
3.2	Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте учреждения				
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.				
4.1	Доля результативных звонков по телефону и доля результативных обращений по электронной почте с помощью электронных сервисов на официальном сайте учреждения.	-анализ результативности обращений получателей социальных услуг, их родственников и желающих оформить в учреждение по телефону; -анализ информации, полученной посредством электронной почты <a href="mailto:soc019@egov66.ru">soc019@egov66.ru</a>	В течение года	Н.И.Дубских - заместитель директора	Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с гражданами.
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.				



5.1	Лично в учреждение	Возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: - проведение «круглых столов» по вопросам социального обслуживания; - ведение журнала обращений граждан; - ведение приема ведущими специалистами и Администрацией учреждения; - ведение книги отзывов и предложений; - проведение открытых общих собраний для получателей социальных услуг учреждения; - обеспечение работы электронного сервиса на официальном сайте учреждения.	По графику, ежеквартально, в течение года	А.В.Олькин, заместители директора	Информация о работе учреждения, повышение уровня удовлетворенности качеством и полнотой информации, повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с предполагаемыми получателями социальных услуг, родственниками, открытость решения проблем на общих собраниях.
5.2	Лично во время приемов Администрацией и «круглых столов»				
5.3	В электронной форме на официальном сайте				
5.4	По телефону				
6	Наличие информации о порядке рассмотрения жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.				
6.1	В общедоступных местах на информационных стендах в учреждении	Размещение информации о порядке подачи жалобы: - на информационных стендах в учреждении; - на официальном сайте учреждения <a href="http://zabota019.msp.midural.ru">http://zabota019.msp.midural.ru</a> ;	в течение года	Н.И.Дубских – заместитель директора Е.В.Никифорова -программист	Повышение уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью предоставления социальных услуг
6.2	На официальном сайте учреждения в сети «Интернет»				
7	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.				
7.1	Выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе	-отслеживание обращений граждан через «книгу предложений и обращений»; - на официальном сайте учреждения; -изучение рейтинга учреждения через сайт <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ; -проведение социального опроса об уровне	ежеквартально	Н.И.Дубских – заместитель директора, специалисты по социальной работе	Выявление причин неудовлетворенности и рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных

	учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг в телекоммуникационной сети «Интернет»	удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг (мониторинги); -осуществление анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг через анкеты.			качеством и полнотой предоставления социальных услуг.
8	<b>Наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями</b>				
8.1	Наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями	-продолжение проекта «Сопровождаемое проживание» для лиц с ограниченными возможностями; -вхождение в проект «Системный долгосрочный уход» для получателей социальных услуг отделения «Милосердие»; -вхождение в проект для получателей социальных услуг в судебном порядке лишенных дееспособности.	в течение года	А.В.Олькин, заместители директора	Повышение качества обслуживания, использование инновационных технологий социального обслуживания.
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.</b>					
1	<b>Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов:</b>				
1.1	оборудование территории учреждения с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к учреждению для инвалидов: - оборудование территории, прилегающей к учреждению, с учетом требований доступности для инвалидов; - анализ исполнения «Дорожной карты» по обеспечению доступности	в течение года	А.В.Олькин, заместители директора по направлениям	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья; - повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении; - увеличение доли
1.2	Оборудование входных зон на объектах для маломобильных групп получателей социальных услуг.				



1.3	Работа Попечительского совета	- организация совместной работы по рассмотрению жалоб и предложений; - совместная работа по организации акций и мероприятий в учреждении; - организация рассмотрения предложений и жалоб от получателей социальных услуг на «круглых столах» с участием членов Попечительского совета.	в течение года	А.В.Олькин Н.И.Дубских	лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными
1.4	Проведение работы по привлечению благотворительных средств	- подготовка писем и обращений к руководителям предприятий и индивидуальным предпринимателям; -проведение встреч с предполагаемыми благотворителями.	в течение года	А.В.Олькин, заместители директора	
1.5	Работа с общественными организациями	- организация совместной работы с советом ветеранов АО «Научно –производственной корпорации «Уралвагонзавод», ВОИ, ВОС, с социальным отделом Епархии города Нижний Тагил, с советом ветеранов НТИИМ - проведение совместных мероприятий	в течение года	Н.И.Дубских	
2	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных				
2.1	выявление уровня удовлетворенности получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг; - слушателей «Школы пожилого возраста»; -анализ информации о работе учреждения через отзывы клиентов; - получение информации на «круглых столах»; -анализ «живого» общения на собраниях с получателями социальных услуг; -анализ книги отзывов и предложений.	в течение года	Н.И.Дубских и специалисты по социальной работе	повышение комфортности доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья; - повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении

<b>3</b>	<b>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</b>				
3.1	оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении	<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 зданиям учреждения;</li> <li>- обеспечение условий предоставления социальных услуг и возможности проведения занятий в «Школе пожилого возраста», социальных мероприятий, работы творческой мастерской;</li> <li>- организация работы в соответствии с требованиями социальной оценки условий труда в учреждении</li> </ul>	в течение года	А.В.Олькин Н.И.Дубских М.Н.Голоскоков М.В.Орлов – специалист по охране труда	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг, увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих содержание помещений, территорию от общего числа опрошиваемых.
<b>4</b>	<b>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.</b>				
4.1	Обеспечение учреждения специалистами согласно штатного расписания и профессионального стандарта (квалификация).	<ul style="list-style-type: none"> <li>-размещение информации и актуализация сведений о вакансиях учреждения на портале «Работа России»;</li> <li>-информирование населения о наличии вакансий через Центр занятости в городе Нижний Тагил</li> </ul>	в течение года	А.В.Олькин Г.Ю.Радионова	Квалификация специалистов, постоянное их обучение предполагает качественное предоставление социальных услуг.
4.2	Повышение квалификации специалистов	<p>Обучение по программам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-специалистов по социальной работе;</li> <li>-медицинских работников;</li> <li>- иных работников в соответствии с графиком переподготовки.</li> </ul> <p>Участие сотрудников учреждения в методических секциях, организованных ГЗО и семинарах МСП СО.</p>	в течение года	А.В.Олькин Г.Ю.Радионова	Повышение доли сотрудников, прошедших повышение квалификации.
<b>3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.</b>					
<b>1</b>	<b>Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление социальных услуг в учреждении больше срока, установленного</b>				



при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.					
1.1	Определение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги больше срока.	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг: -составление графика работы сотрудников, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов; -проведение анкетирования среди получателей социальных услуг с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих сроки предоставления социальных услуг.	в течение года	Н.И.Дубских и специалисты по социальной работе	Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги больше срока, установленного при назначении данной услуги от общего числа опрошенных.

**4. Показатели, характеризующие доброжелательность, компетентность работников учреждения.**

1	Доля получателей социальных услуг, их родственники, которые высоко оценивают вежливость, внимательность работников учреждения.				
1.1	Выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, их родственников, которые высоко оценивают вежливость, внимательность работников учреждения	Обеспечение доброжелательности и внимательного отношения к получателям социальных услуг: -соблюдение норм и правил Кодекса этики; -создание условий для благоприятного климата в коллективе; -сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг участия в опросе с целью выявления оценки показателей доброжелательности и вежливости; -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателями социальных услуг; -контроль соблюдения специалистами этических норм социальной работы.	в течение года	Н.И.Дубских и специалисты по социальной работе	Увеличение доли получателей социальных услуг, высоко оценивающих вежливость, внимательность и компетентность работников учреждения.

**5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством социальных услуг.**

1	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в учреждении от числа опрошенных.				
1.1	Изменение качества жизни в результате получения	Обеспечение качественного предоставления социальных услуг:	в течение года	Н.И.Дубских	Повышение доли получателей

	социальных услуг в учреждении.	<ul style="list-style-type: none"><li>- организация клубной деятельности;</li><li>- деятельность в рамках «Школы пожилого возраста»;</li><li>- организация мероприятий в рамках межведомственного взаимодействия по систематизации социального паспорта;</li><li>-совместная работа с МВД по профилактике алкоголизма и иных пагубных привычек;</li><li>-организация проведения мероприятий с участием волонтеров;</li><li>-наличие библиотеки с библиотечным фондом, творческой мастерской, актового и спортивного зала.</li></ul>			социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг.
2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.				
2.1	Жилым помещением	<ul style="list-style-type: none"><li>-ремонт комнат;</li><li>-приобретение необходимого оборудования;</li><li>-приобретение мягкого инвентаря и мебели;</li><li>-благоустройство территории;</li><li>-качественное питание с перспективой заказного меню;</li><li>-работа по привлечению благотворительных средств;</li><li>-организация работы по обработке персональных данных;</li><li>- отслеживание оплаты получателями социальных услуг получаемые социальные услуги с возможностью возврата в случае переплаты;</li><li>-привлечение волонтеров к оказанию парикмахерских услуг;</li><li>-проведение разъяснительной работы и консультаций среди получателей социальных услуг по вопросам социального обслуживания;</li><li>-график посещения родственников, согласованный с получателями социальных услуг (ежедневно, включая выходные). Исключение –карантин.</li></ul>	в течение года	А.В.Олькин, заместители директора, главный бухгалтер	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных предоставлением социальных услуг от числа всех опрошенных.
2.2	Наличием оборудования для предоставления социальных услуг				
2.3	питанием				
2.4	Мебелью, мягким инвентарем				
2.5	Предоставлением бытовых услуг, парикмахерских и гигиенических услуг				
2.6	Оборудованием для инвалидов санитарных помещений				
2.7	Порядком оплаты				
2.8	Конфидециальностью предоставления социальных услуг				
2.9	Графиком посещения родственников				
2.10	Оперативностью решения вопросов				
3	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым, от общего числа получателей социальных услуг.				



3.1	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым, от общего числа получателей социальных услуг.	Сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым, нуждающихся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности участия в анкетировании.	в течение года	Н.И.Дубских специалисты по социальной работе.	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым, нуждающихся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.
-----	--	---	----------------	--	--

Заместитель директора

Н.И.Дубских