«Утверждаю»

И.О.директора ГБСУ СО РК

«Партальский дом-интернат для

престарелых и инвалидов»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.В.Курский

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016г.

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания**

**«Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

**План мероприятий по улучшению качества деятельности организации,**

**оказывающей социальные услуги, на 2016-2018 годы**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Основные направления  совершенствования системы | Действия, обеспечивающие их осуществление | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
| **1.Повышение качества открытости и доступности информации об организации социального обслуживания** | | | | | | |
| 1.1 | *Обеспечение полноты и актуальности информации об организации в общедоступных информационных ресурсах* | 1. Размещать своевременно и качественно информацию на официальном сайте государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет»  2. Обеспечить соответствие официального сайта организации (partaladi.ru) требованиям законодательства | 15.04.2016 -31.12.2018  15.04.2016 -31.12.2018 | Нелаев И.В.  заведующие отделениями, | Информация об организации:  размещена в полном объеме и доступна получателям услуг, учредителям, партнерам, потенциальным получателям услуг в общедоступных информационных ресурсах | 1.Показатель рейтинга организации на официальном сайте  2. Рост посещаемости сайта организации  3. Рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации в общедоступных информационных ресурсах  *(по результатам мониторинга)* |
| 1.2 | *Создание альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению* | Обеспечить создание альтернативной версии сайта | 15.04.2016 -31.12.2018 | Нелаев И.В.  заведующие отделениями, | Создана альтернативная версия сайта | 1. Доступность информация для получателей услуг, имеющих инвалидность по зрению (по результатам опроса)  2. Рост посещаемости сайта организации. |
| 1.3 | *Создание условий для дистанционных способов взаимодействия организации, получателей социальных услуги членов их семей* | Информировать получателей услуг о возможности получения информации с помощью электронных ресурсов ( электронная почта, сайт) | 15.04.2016 -31.12.2018 | Нелаев И.В.  заведующие отделениями, | Созданы условия для дистанционного получения информации, записи на прием и т.д. | 1.Мониторинг удовлетворенности получателей услуг результатами взаимодействия с помощью электронных ресурсов. |
| 1.4 | *Создание системы учета обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг и членов их семей* | Разработать и утвердить порядок учета обращений получателей, членов их семей. | 15.04.2016 -31.12.2018 | Нелаев И.В.  заведующие отделениями, | Порядок учета размещен на сайте организации, информационных стендах. | 1.Повышение доли результативности обращений.  2.Увеличение количества получателей, использующих дистанционные способы взаимодействия. |
| 1.5. | *Создание условий для направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг через информационные ресурсы* | Создать условия для направления заявления (жалобы) , отзывов о качестве предоставления услуг при помощи электронных ресурсов. | 15.04.2016 -31.12.2018 | Нелаев И.В.  заведующие отделениями, | Предоставлена возможность направить заявление (жалобу) на сайт, на электронную почту, на сайт учредителя. | 1.Повышение качества информационной открытости организации.  2.Повышение доли результативности обращений. |
| 1.6. | *Обеспечение эффективности внутренней информационной системы* | Обеспечить перевод нормативных и локальных актов в электронный документооборот.  Мотивировать специалистов на создание электронных ресурсов. | 15.04.2016 -31.12.2018 | Нелаев И.В.  заведующие отделениями, | Создан электронный документооборот | 1.Доступность учредительных документов и нормативных актов для всех работников, получателей услуг.  2.Повышение качества услуг за счет использования в работе электронных ресурсов (методических, научных, документационных) |
| **II. Повышение качества комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения** | | | | | | |
| 2.1 | *Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в доме-интернате для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг:* | Продолжить работу по созданию доступных условий получения услуг для людей с инвалидностью: -установление поручней;  - размещение видео- и аудиоинформаторов | 15.04.2016 -31.12.2018 | Сызаркина О.В.  заведующие отделениями, | Обеспечен доступ всем категориям получателей услуг, включая инвалидов | 1.Доступность социальных услуг для получателей услуг с инвалидностью.  2. Увеличение числа получателей услуг к 2020 году |
| 2.2. | *Оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.* | Продолжить работу по оборудованию помещений дома-интерната: приобретение современной мебели, оргтехники, оборудования при наличии финансирования и привлечения дополнительных средств | 15.04.2016 -31.12.2018 | Сызаркина О.В  заведующие отделениями, | Помещения дома-интерната соответствуют требованиям, предъявляемым к поставщикам услуг. | 1.Повышение качества социального обслуживания и предоставления социальных услуг.  2. Повышение рейтинга организации, как поставщика социальных услуг. |
| 2.3. | *Обеспечение укомплектованности организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.* | Разработать систему привлечения молодых специалистов: 1.Проведение рекламных акций.  2. Развитие системы наставничества. | 15.04.2016 -31.12.2018 | Курская Т.Х.  заведующие отделениями,  члены Попечительского совета | Штат организации укомплектован квалифицированными специалистами | 1. Повышение уровня профессиональных компетенций коллектива.  2. Рост числа молодых специалистов. |
| 2.4 | *Повышение востребованности спектра услуг* | Провести анализ низкой востребованности отдельных видов услуг. | 15.04.2016 -31.12.2018 | Шмелькова О.А.  заведующие отделениями, | Расширение спектра востребованных у получателей социальных услуг. | 1.Повышение удовлетворенности получателей услуг, расширение спектра услуг. |
| 2.5. | *Обеспечение адресности спектра услуг* | Продолжать работу по обеспечению индивидуальной нуждаемости получателей услуг; | 15.04.2016 -31.12.2018 | Шмелькова О.А  . заведующие отделениями | Индивидуальное сопровождение получателя услуг. | 1.Рост числа удовлетворенных получателей услуг.  2.Оптимизация финансовых и кадровых ресурсов. |
| 2.6. | Обеспечение продуктивности спектра услуг. | Продолжить работу по актуальному описанию полного цикла услуг. | 15.04.2016 -31.12.2018 | Шмелькова О.А.  заведующие отделениями, | Составлены паспорта на все социальные услуги. | 1.Рост получателей, которым предоставлена услуга полного цикла.  2. Процесс предоставления услуг соответствует всем критериям качества. |
| **III. Повышение качества своевременности предоставления социальной услуги** | | | | | | |
| 3.1. | *Обеспечение актуальности предоставления услуг* | Продолжить работу по предоставлению социальных услуг . | 15.04.2016 -31.12.2018 | Шмелькова О.А.  заведующие отделениями, | 1. Отсутствие очереди на получение услуг. | 1. Удовлетворенность получателей актуальностью предоставляемых услуг ( результаты мониторинга) |
| **IV. Повышение качества доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания** | | | | | | |
| 4.1. | *Повышение качества доброжелательности, вежливости , компетентности работников* | Продолжить работу по развитию профессиональных компетентностей работников, развитию личностных качеств. | 15.04.2016 -31.12.2018 | Курский О.В.  заведующие отделениями,  члены Попечительского совета | Соответствие качеств сотрудников коллектива Кодексу этики социального работника. | 1. Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг (регулярный мониторинг удовлетворенности ).  2. Повышение личностных компетенций сотрудников. |
| 4.2. | *Повышение уровня квалификации работников* | Создавать условия для повышения квалификации работников дома-интерната ( курсы повышения квалификации, семинары) | 15.04.2016 -31.12.2018 | Курский О.В.  заведующие отделениями, | Уровень квалификации сотрудников соответствует профессиональным стандартам работников социального обслуживания. | 1.Повышение уровня профессионального мастерства работников. |
| 4.3. | *Повышение профессионального потенциала работников* | Создать условия, направленные на развитие у работников дома-интерната навыков и компетенций, необходимых для качественного оказания услуг.  - Методические объединения;  - творческие группы | 15.04.2016 -31.12.2018 | Курский О.В.  заведующие отделениями,  члены Попечительского совета | 1.Все работники принимают активное участие в деятельности дома-интерната по созданию проектов, программ, технологий.  2. Разработаны качественные показатели эффективности деятельности работников. | 1. Развитие творческого потенциала коллектива (мониторинг самооценки).  2. Повышение рейтинга деятельности дома-интерната.  3. Повышение качества услуг за счет внедрения новых технологий и методик работы. |
| **V. Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг участников отношений** | | | | | | |
| 5.1. | *Повышение уровня удовлетворенности участников отношений качеством оказания услуг.* | Разработать систему регулярного мониторинга удовлетворенности условиями и качеством предоставления услуг. | 15.04.2016 -31.12.2018 | Пилецкая Е.Ю.  заведующие отделениями,  члены Попечительского совета | 1.Создана система регулярного мониторинга (опросы, интервьюирование, анкетирование с использование личных контактов и дистанционных форм взаимодействия) | 1.Повышение качества оказания услуг.  2.Рост получателей, удовлетворенных качеством обслуживания.  3.Повышение уровня социальных компетенций у получателей услуг. |
| **VI. Повышение качества управленческого процесса** | | | | | | |
| 6.1. | *Обеспечение единства в стратегии управления.* | Разработать программу развития дома-интерната на три года. | 15.04.2016 -31.12.2018 | Курский О.В.  заведующие отделениями,  специалисты. Все сотрудники дома-интерната | 1. Создана перспективная программа развития учреждения усилиями всех работников дома-интерната, получателей услуг и партнеров. | 1.Повышение сплоченности коллектива.  2. Намечен план совместных действий по развитию учреждения. |
| 6.2. | *Повышение оптимальности структуры органов управления* | Создать все органы управления, предусмотренные законодательством. | 15.04.2016 -31.12.2018 | Курский О.В.  заведующие отделениями | 1.Создан Попечительский Совет.  2.Заключены соглашения с партнерскими организациями. | 1.Расширение ресурсных возможностей дома-интерната.  2. Привлечение дополнительных источников финансирования.  3.Повышение качества и результативности деятельности учреждения. |
| 6.3. | *Развитие сотворчества участников процесса.* | Создавать условия для включения в деятельность центра всех участников отношений: работников, получателей услуг, партнеров. | 15.04.2016 -31.12.2018 | Куриленко Е.А.  заведующие отделениями,  члены Попечительского совета | 1. Созданы творческие группы для участия в проектной деятельности.  2. Создан Совет получателей услуг. | 1. Повышение творческого потенциала коллектива дома-интерната.  2.Повышение престижа профессии.  3.Повышение самооценки и управленческих компетенций работников дома-интерната (регулярный мониторинг удовлетворенности работников). |
| 6.4. | *Совершенствование внутренней системы качества* | Внести изменения в локальные акты в соответствии с федеральными и региональными критериями и показателями качества. | 15.04.2016 -31.12.2018 | Куриленко Е.А.  заведующие отделениями,  члены Попечительского совета | 1.Нормативные документы приведены в соответствие с требованиями .  2. Разработан План повышения качества на 2016 год. | 1. Повышение качества обслуживания и предоставления социальных услуг.  2. Рост получателей услуг, удовлетворенных качеством социального обслуживания (анкетирование получателей услуг). |