УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.В. Доброхвалова

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.

приказ № 179 от «19 » мая 2016 г.

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия**

**«Медвежьегорский психоневрологический интернат»**

Полное наименование организации

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

**оказывающей социальные услуги, на 2016-2017годы**

(по результатам независимой оценки качества).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 требованиям законодательства | 01.06.2016 -31.12.2017  01.06.2016 -31.12.2017 | Шилохвост Н.В.  Шилохвост Н.В.. | 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 | 01.06.2016 -31.12.2017 | Шилохвост Н.В. | 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) | 01.06.2016 -31.12.2017 | Шилохвост Н.В | 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. | 01.06.2015 –  31.12.2015 | Шилохвост Н.В | 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. | 01.06.2016 –  31.12.2017 | Шилохвост Н.В | 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. | 01.06.2016 - 31.12.2017 | Шилохвост Н.В | 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 | *Совершенствование материально-технической базы Учреждения по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан* | Продолжить работу по созданию доступных условий получения услуг для людей с инвалидностью: - установление пандуса и поручней;  - размещение видео- и аудиоинформаторов | 01.06.2016 –  31.12.2017 | Федоров К.Б. | Обеспечен доступ всем категориям получателей услуг, включая инвалидов | 1.Доступность социальных услуг для получателей услуг с инвалидностью.  2. Увеличение числа получателей услуг. |
| 2.2. | *Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность* | Продолжить работу по предоставлению социальных услуг по индивидуальной потребности получателя услуг | 01.06.2016. – 31.12.2017 | Шилохвост Н.В  заведующие структурными подразделениями | Созданы условия для получения спектра услуг | 1.Повышение качества социального обслуживания и предоставления социальных услуг.  2. Повышение рейтинга организации, как поставщика социальных услуг. |
| 2.3. | Обеспечение продуктивности спектра услуг. | Продолжить работу по актуальному описанию полного цикла услуг. | 01.06.2016. – 31.12.2017 | Шилохвост Н.В., специалисты по социальной работе | 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. | *Своевременная постановка на очередь для получения услуг у поставщика* | Продолжить работу по предоставлению социальных услуг в кратчайшие сроки | 01.06.2016. – 31.12.2017 | Шилохвост Н.В | 1.Предоставление возможности получателям использовать дистанционные способы подачи заявления на получения услуг у поставщика, согласно ИППСУ | 1. Повышение уровня информированности населения о дистанционных способах взаимодействия. |
| **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. | 01.06.2016. – 31.12.2017 | Шилохвост Н.В., заведующие структурными подразделениями | 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 Учреждения ( курсы повышения квалификации, семинары) | 01.06.2016 – 31.12.2017 | Шилохвост Н.В., Солдатова Н.Л. , заведующие структурными подразделениями | 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 Учреждения навыков и компетенций, необходимых для качественного оказания услуг.  - Методические объединения;  - творческие группы | 01.06.2016. – 31.12.2017 | Шилохвост Н.В., заведующие структурными подразделениями | Работники принимают участие в деятельности по созданию проектов, программ, технологий. | 1. Развитие творческого потенциала коллектива ( мониторинг самооценки).  2. Повышение рейтинга деятельности Учреждения  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. | 01.06.2016. – 31.12.2017 | Шилохвост Н.В.,. специалисты по социальной работе | 1.Создана система регулярного мониторинга ( опросы, 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. | *Повышение оптимальности структуры органов управления* | Создать все органы управления, предусмотренные законодательством. | 01.06.2016. – 31.12.2017 | Шилохвост Н.В. | 1.Заключены соглашения с партнерскими организациями. | 1.Расширение ресурсных возможностей Учреждения  2.Повышение качества и результативности деятельности учреждения. |
| 6.2. | *Развитие сотворчества участников процесса.* | Создавать условия для включения в деятельность Учреждения всех участников отношений: работников, получателей услуг, партнеров. | 01.06.2016. – 31.12.2017 | Шилохвост Н.В.,. специалисты по социальной работе | 1. Созданы творческие группы для участия в проектной деятельности. | 1. Повышение творческого потенциала коллектива Учреждения  2.Повышение престижа профессии.  3.Повышение самооценки и управленческих компетенций работников |
| 6.3. | *Совершенствование внутренней системы качества* | Внести изменения в локальные акты в соответствии с федеральными и региональными критериями и показателями качества. | 01.06.2016. – 31.12.2017 | Шилохвост Н.В.,. специалисты по социальной работе | 1.Нормативные документы приведены в соответствие с требованиями .  2. Разработан План повышения качества на 2017-2018 год. | 1. Повышение качества обслуживания и предоставления социальных услуг.  2. Рост получателей услуг, удовлетворенных качеством социального обслуживания (анкетирование получателей услуг ). |