

Утверждаю
директор ГАУСО ПО
«Мокшанский психоневрологический интернат»
В.Г. Захаров

Приказ № 34 от 20.01.2017.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг
ГАУСО ПО «Мокшанский психоневрологический интернат»
на 2017 год.

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Результат
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1	Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: - средствах массовой информации; - информационных стендах в помещениях учреждения; - информационных стендах помещений сторонних организаций; - официальном сайте учреждения http://mokshanpni.ru ; - интернет-сайте www.bus.gov.ru ; - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.	В течение года	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.
2	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения http://mokshanpni.ru - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты	В течение года	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГАУСО ПО «Мокшанский психоневрологический интернат». Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.
3	Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: - размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в помещениях учреждения, официальном сайте учреждения;	В течение года	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГАУСО ПО «Мокшанский психоневрологический интернат». Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения для маломобильных получателей услуг			
1	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы: - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения. - оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении. - проведение паспортизации ГАУСО ПО «Мокшанский психоневрологический интернат», как объекта социальной инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства.	В течение года	Повышение комфортности и доступности получения услуг. Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. Отсутствие жалоб.
2	Активизация работы Попечительского совета при ГАУСО ПО «Мокшанский психоневрологический интернат».	Постоянно	Укрепление материально – технической базы учреждения Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг
3	Проведение работы по привлечению благотворительных средств.	В течение года	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг.
4	Осуществление контроля за благоустройством, содержанием помещений и территории учреждения. Повышение качества и комфортности пребывания получателей социальных услуг: обустройство и озеленение прилегающей территории, проведение капитального и текущего ремонта в помещениях проживания получателей социальных услуг, размещение комфортных зон отдыха, приобретение инвентаря для досуга и спорта, контроль за санитарным содержанием помещений.	Постоянно	Повышение комфортности и доступности получения услуг. Отсутствие жалоб.
5	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов.	В течение года	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья.
6	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня оценки благоустройства и содержания помещений учреждения и территории.	В течение года	Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными. Отсутствие жалоб.

	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг уровнем комфортности и доступности получения услуг.		
7	Проведение работ по адаптации входных групп учреждения с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг, в том числе с внедрением специального оборудования. Повышение степени комфортности и доступности получения услуг для маломобильных получателей услуг.	В период реализации подпрограммы «Доступная среда» государственной программы «Социальная защита населения Пензенской области»	Наличие специального оборудования или конструкторских решений, обеспечивающих беспрепятственный доступ в учреждение инвалидов и других маломобильных получателей услуг.
8	Проведение работ по обустройству санитарно-гигиенических помещений, адаптированных для маломобильных получателей услуг. Повышение степени комфортности проживания и получения санитарно-гигиенических процедур для маломобильных получателей услуг.		Наличие санитарно-гигиенического помещения, оборудованного с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных получателей услуг, повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением.
9	Приобретение специальных технических устройств и информаторов, а также устройство тактильных полос и указателей для лиц с нарушением функций слуха и зрения. Повышение степени комфортности и доступности получения услуг для маломобильных получателей услуг.		Внедрение в помещениях специальных устройств и приспособлений для граждан с нарушением функций слуха и зрения.
10	Благоустройство территории и устройство автомобильной стоянки для инвалидов.		Повышение степени комфортности и доступности получения услуг для маломобильных получателей услуг.
11	Подготовка заявки учреждения для рассмотрения возможности выделения средств по программе «Доступная среда» государственной программы «Социальная защита населения Пензенской области» на проведение мероприятий в области создания безбарьерной среды.	2 квартал 2017 года.	Повышение степени комфортности и доступности получения услуг для маломобильных получателей услуг.
III. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания			
1	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.
2	Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе: - разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ; - профессиональное самообразование специалистов; - контроль соблюдения специалистами	В течение года	Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным. Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб. Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме.

	этических основ социальной работы; - контроль за соблюдением «Кодекса этики и служебного поведения работников учреждения».		
3	Обновление нормативно-правовой базы учреждения	В течение года	Формирование высокого правового уровня учреждения.
4	Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы, медицинской помощи или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.	В течение года	Повышение доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы, медицинской помощи или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности. Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.
5	Реализация плана мероприятий на 2017 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	В течение года	Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения. Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками учреждения своих должностных обязанностей.
6	Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений	В течение года	Улучшение показателей удовлетворённости получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.).

IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1	Внесение изменений в периодичность и формы предоставления социально-бытовых, социально-медицинских, парикмахерских, гигиенических и других социальных услуг в целях улучшения качества и эффективности предоставления социальных услуг.	В течение года	Повышение качества и эффективности предоставления социальных услуг. Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:
2	Укрепление материально-технической базы учреждения, приобретение оборудования и инвентаря в целях улучшения качества и эффективности предоставления социальных услуг.	По мере износа оборудования и инвентаря.	помещениями, в которых оказываются социальные услуги: наличием оборудования для предоставления социальных услуг мебелью, мягким инвентарем
3	Внесение изменений в режим питания получателей социальных услуг учреждения с учетом предложений и замечаний проживающих в учреждении граждан в целях повышения комфортности проживания и состояния здоровья, улучшения качества и эффективности предоставления	В течение года	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

	социальных услуг.		в стационарной форме социального обслуживания ; санитарным содержанием санитарно-технического оборудования; порядком оплаты социальных услуг; конфиденциальностью предоставления социальных услуг; оперативностью решения вопросов. Отсутствие жалоб получателей социальных услуг.
4	Изменений видов и формы проведения групповых занятий с получателями социальных услуг, внедрение новых технологий работы, изучение опыта других ПНИ по данному вопросу в целях повышения качества и эффективности проведения социальной реабилитации получателей социальных услуг.	постоянно	
5	Сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности заполнения листка обратной связи	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.
VI. Коммуникативная эффективность учреждения			
1	Повышение квалификации работников учреждения. Составление плана повышения квалификации работников учреждения. Организация обучения на курсах повышения квалификации сотрудников, оказывающих социальные и медицинские услуги.	В течение года	Повышение коммуникативной эффективности учреждения. Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение курсов квалификации. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг
2	Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала. Организация методической помощи сотрудникам. Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения. Обмен опытом со специалистами других учреждений.	В течение года	Улучшение кадрового обеспечения центра. Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг.
4	Развитие наставничества в социальной сфере: - оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении; - подбор методической литературы для молодых специалистов; - работа под руководством опытного специалиста.	В течение года	Улучшение качества оказания социальных услуг. Профессиональное становление молодого специалиста.