

**Информация об исполнении плана мероприятий по улучшению качества работы  
АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов» за 2017 год**

N п/ п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Информация о реализации мероприятий (о ходе реализации мероприятий)	Показатели, характеризующи е результат выполнения мероприятия
<b>Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
1	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и о его деятельности на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ), в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	постоянно	Лаврентьева О.В.-заместитель директора Кислый Д.Г.-программист; Гладий С.В.-заведующий отделением ИАМиУД	Сайт учреждения поддерживается в актуальном состоянии. Размещена информация о внесении изменений в Постановление Правительства Тюменской области № 510-п. Своевременно размещается информация о мероприятиях, проводимых в учреждении.	Отсутствие сведений (жалоб, замечаний) от пользователей интернет – сайта о наличии на сайте неактуальной информации; Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет-сайта.
2	Размещение информации об услугах центра на интерактивных информационных панелях	постоянно	Лаврентьева О.В.-заместитель директора Кислый Д.Г.-программист; Гладий С.В.-заведующий	В учреждении имеются интерактивные информационные панели на которых постоянно размещается информация об услугах центра, новых методик используемых в	Отсутствие сведений (жалоб, замечаний) от получателей социальных услуг о наличии на информационных

			отделением ИАМиУД	работе.	панелях не актуальной информации.
3	Размещение информации на информационных стендах учреждения, с использованием материалов нормативно-правовых актов.	постоянно	Лаврентьева О.В.- заместитель директора; Гладий С.В.- заведующий отделением ИАМиУД	На информационных стендах учреждения размещена информация для получателей социальных услуг:  -основные права и обязанности получателей социальных услуг в соответствии с ФЗ-442;  -перечень социальных услуг;  -перечень дополнительных услуг и тарифы на услуги и др.	Отсутствие сведений (жалоб, замечаний) от получателей социальных услуг о наличии на информационных стендах не актуальной информации. Отсутствие замечаний по результатам мониторинга информации, размещённой на информационных стендах
4	Анкетирование получателей услуг по окончании курса реабилитации, по качеству оказания услуг специалистами учреждения	постоянно	Музалёва В.Б.- Заместитель директора; Гладий С.В.- заведующий отделением ИАМиУД	Анкетирование получателей услуг по категориям по окончании каждого курса реабилитации	Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг

5	Информирование получателей социальных услуг и иных граждан (Информационно-справочный материал: сборники, буклеты и др., социальные сети)	постоянно	Лаврентьева О.В.-заместитель директора, Гладий С.В.-заведующий отделением ИАМиУД	Информационно-справочные материалы (сборники) выдаются получателям услуг в рамках курса реабилитации.  Буклеты и брошюры об услугах центра размещены на информационных столах в свободном доступе	Отсутствие жалоб и замечаний граждан о фактах предоставления не полной или не актуальной консультации.
6	Обеспечение возможности получателей услуг выразить своё мнение о качестве предоставления социальных услуг (книга жалоб и предложений)	постоянно	Музалёва В.Б.-заместитель директора;  Заведующие отделениями	В учреждении (2 корпусах) ведутся книги жалоб и предложений  <b>За 2017 год:</b>  38-благодарностей;  0-жалоб;  2-предложения	Отсутствие жалоб и замечаний получателей социальных услуг
7	Обеспечение возможности получателей услуг задать вопрос и получить ответ через сайт учреждения.	постоянно	Лаврентьева О.В.-заместитель директора;  Заведующие отделениями	На сайте учреждения имеется вкладка «Вопрос-Ответ»  <b>За 2017 год-17 вопросов и ответов</b>	Повышение показателя «открытости и доступности информации об учреждении»
8	Проведение информационных собраний по категориям получателей услуг в начале каждого курса.	постоянно	Музалева В.Б.-заместитель директора;	Проведение информационных собраний для родителей детей-инвалидов, детей с	Отсутствие замечаний (жалоб) со стороны

			Заведующие отделениями	ОВЗ от 0 до 3 лет в начале каждого курса по вопросам предоставления услуг, дополнительных услуг, а также ответы на вопросы родителей.  Проведение информационных собраний для инвалидов старше 18 лет в начале каждого курса по вопросам предоставления услуг, дополнительных услуг, а также ответы на вопросы получателей услуг	родителей (законных представителей) получателей услуг
<b><i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</i></b>					
9	Продолжение работы по повышению квалификации сотрудников учреждения с целью обеспечения соответствия профессиональным стандартам, современным квалификационным требованиям. Продолжение работы по повышению кадрового потенциала работников учреждения, в том числе по формированию портфолио молодых перспективных специалистов.	постоянно	Гладий С.В.- заведующий отделением ИАМиУД;  Рябова С.В.- юрисконсульт	За 2017 год:  Численность работников, направленных на повышение квалификации- 8 человек;  Всего специалистов прошли обучение (семинары, стажировки и др.)-12 человек	Качественное и квалифицированное предоставление специалистами учреждения социальных услуг
		ежеквартально	Лаврентьева О.В.-	Проведение технических учёб со специалистами	Отсутствие жалоб и замечаний

10	Усиление контроля за соблюдением работниками учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, установленных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания		зам.директора, заведующие отделений	<p>учреждения во вопросам профессиональной этики и служебного поведения.</p> <p><b>02.05.2017.</b>Техническая учёба с заведующими отделений (под подпись)</p> <p><b>03.05.2017</b> Заведующие отделений провели технические учёбы со специалистами своих отделений (под подпись)</p>	получателей услуг в отношении вежливости, доброжелательности и компетенции работников учреждения
11	Проведение со специалистами учреждения технических учёб, направленных на повышение их профессионального уровня (изучение нормативно-правовых документов, изменений в законодательстве, новых метод и технологий в работе)	ежеквартально, а так же по необходимости	Лаврентьева О.В.-заместитель директора	<p>Проведение технических учёб со специалистами учреждения (под подпись):</p> <p><b>28.02.2017</b>-«Реализация Федерального закона от 28.12.2013г № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Постановление Правительства Тюменской области от 06.02.2017 № 44-п «О внесении изменений в постановление от 03.10.2014 № 510-п;</p> <p><b>19.04.2017</b>-«О внесении изменений в перечень социальных услуг, порядок предоставления социальных услуг в Тюменской области»;</p>	Отсутствие жалоб и замечаний получателей услуг

				<p><b>28.06.2017-</b> «Порядок предоставления социальных услуг и дополнительных услуг в условиях полустационарного социального обслуживания»</p> <p><b>14.09.2017-</b>«О внесении изменений в приказ ДСР ТО от 25.12.2015 № 661-п «Об утверждении Порядка учёта социальных услуг, предоставляемых поставщикам социальных услуг»;</p> <p><b>27.10.2017-</b>«Порядок работы в рамках реализации приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 13.06.2017 № 486н»</p>	
12	Участие специалистов учреждения в тренингах по развитию навыков личной эффективности, управлению стрессами, работе в нестандартных ситуациях.	ежеквартально, а так же по необходимости	<p>Гладий С.В.- заведующий отделений ИАМиУД</p> <p>Рябова С.В.- юриисконсульт</p>	<p>Участие специалистов учреждения в тренингах по развитию навыков личной эффективности, управлению стрессами, работе в нестандартных ситуациях. Всего приняли участие-5 человек.</p> <p>19.09.2017г организован и проведён семинар-тренинг «Социальная медиация. Профилактика конфликтов» (приняли участие 29 чел). В центре реализуется технология по профилактике</p>	Отсутствие жалоб и замечаний получателей услуг

				конфликтных ситуаций.	
<b>Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>					
13	Продолжение работы по укреплению и модернизации материально-технической базы, по обеспечению доступности комфорта услуг для всех категорий получателей	Постоянно (в соответствии с планом ФХД)	Кузьмин А.И.- заместитель директора, Лопатина Н.Н.- главный бухгалтер	Укрепление материально-технической базы учреждения	Повышение показателя удовлетворенности и получателей услуг комфортностью условия предоставления услуг
14	Продолжение работы по участию учреждения в грантах, конкурсах	постоянно	Джевелик Е.В.- директор; Лаврентьева О.В.- заместитель директора	<p><b>В 2017 году:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Участие в Комплексе мер Тюменской области по развитию эффективных практик социального сопровождения семей с детьми, нуждающихся в социальной помощи при софинансировании Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации</li> <li>- Участие в Комплексе мер Тюменской области по развитию эффективных практик социального сопровождения семей с детьми, нуждающихся в социальной помощи при</li> </ul>	Повышение показателя удовлетворенности и получателей услуг комфортностью условия предоставления услуг

				софинансировании Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации	
15	Разработка предложений по активации работы по привлечению внебюджетных средств	постоянно	Джевелик Е.В. - директор, заместители директора, заведующие отделений	Формируется план предложений по привлечению внебюджетных средств (собираются предложения с заведующих отделений)	Использование полученных внебюджетных средств для улучшения материально-технической базы Учреждения
16	Совершенствование работы по внутреннему контролю качества услуг учреждения	постоянно	Музалёва В.Б. - заместитель директора, заведующие отделений	Разработано положение о Внутреннем контроле качества услуг АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов»	Совершенствование процесса социального обслуживания клиентов, поддержание имиджа учреждения как надежного поставщика качественных социальных услуг
	Организация работы Попечительского совета учреждения с	2017 год	Джевелик Е.В. - директор	Разработано положение о попечительском совете, состав попечительского совета утверждается	Повышение показателя удовлетворенности и получателей

17					услуг комфортностью и доступностью условий предоставления услуг
----	--	--	--	--	--