УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГБУ СО «Дом-интернат

для престарелых и инвалидов

г.Черемхово и Черемховского района»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Ю. Труфанова

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 год

**План мероприятий по улучшению качества работы**

**областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Дом-интернат для престарелых и инвалидов г.Черемхово и Черемховского района»** **на 2017 год**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат |
| **Мероприятия по повышению удовлетворенности граждан качеством оказания услуг** | | | | |
| 1 | Совершенствование механизмов внутренней системы контроля качества учреждений социального обслуживания | В течение года | Заместитель директора по общим вопросам | Сформированная документационная внутренняя система контроля качества |
| 2 | Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждениях | Июнь, декабрь 2017 года | Заместитель директора по общим вопросам | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг |
| 3 | Проведение анкетирования получателей социальных услуг проживающих в учреждении о качестве социального обслуживания | Май, ноябрь  2017 года | Специалисты по социальной работе | Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг |
| 4 | Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением | Ежеквартально до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом | Заместитель директора по общим вопросам | Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг; учет предложений получателей социальных услуг в деятельности учреждения |
| 5 | Проведение административных совещаний административно-управленческого персонала учреждения | Еженедельно | Директор | Повышение качества работы учреждения, выявление факторов снижающих качество работы учреждения |
| 6 | Подготовка и направление наградных документов работников учреждения | До 01 декабря 2017 года | Специалист по кадрам | Стимулирование работников на повышение качества предоставления услуг населению. |
| **Повышение открытости и доступности информации об организации социального обслуживания** | | | | |
| 7 | Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением, и деятельности учреждения на общедоступных информационных ресурсах:  - на стендах в учреждении;  - официальных сайтах учреждений;  - официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);  - в листовках, буклетах, брошюрах и иной полиграфической продукции | Постоянно  Подведение итогов информационной работы – до 20 декабря 2017 года | Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделением | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров  Выявление факторов, снижающих информационную открытость учреждения |
| 8 | Информационная работа в СМИ по вопросам предоставления социальных услуг населению, проведения независимой системы оценки качества | 1 раз в квартал | Заместитель директора по общим вопросам | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров |
| 9 | Информационно-разъяснительная работа учреждения о порядке и условиях предоставления социальных услуг | Постоянно | Заведующие отделением | Информированность населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг |
| 10 | Предоставление информации о деятельности учреждения на сайт министерства | Ежемесячно | Специалисты по социальной работе | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров |
| 11 | Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | Постоянно | Главный бухгалтер | Открытость и доступность информации об учреждении |
| 12 | Актуализация информации на сайте учреждения социального обслуживания. Соответствие содержания и технических возможностей сайта учреждения требованиям законодательства РФ, в том числе наличие альтернативной версии сайта | Постоянно | Заместитель директора по общим вопросам | Открытость и доступность информации об учреждении |
| **Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | | |
| 13 | Разработка проектно-сметной документации на ремонт зданий отделений учреждения | 3 квартал 2017 года | Начальник хозяйственного отдела; главный бухгалтер | Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг |
| 14 | Реконструкция зданий учреждения для создания приемно-карантинного отделения | 4 квартал 2017 года | Начальник хозяйственного отдела; главный бухгалтер | Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг |
| 15 | Проведение текущих ремонтов помещений учреждения | В течение года | Начальник хозяйственного отдела;  Заведующие хозяйством | Создание комфортных условий для получателей социальных услуг |
| 16 | Приобретение металлических сеток и столов для пищеблока, металлических стеллажей для склада | 2 квартал 2017 года | Начальник хозяйственного отдела; главный бухгалтер | Повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг |
| 17 | Приобретение компьютеров и столов для работников учреждения | 2-3 квартал 2017 года | Начальник хозяйственного отдела; главный бухгалтер | Повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания |
| 18 | Приобретение медикаментов для лечения получателей социальных услуг | 2-4 квартал 2017 года | Старшая медицинская сестра; главный бухгалтер | Повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг |
| 19 | Приобретение бытовой химии, товаров для бытовых нужд | В течение года | Начальник хозяйственного отдела; главный бухгалтер | Повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг |
| 20 | Приобретение мягкого инвентаря | 3 квартал 2017 года | Начальник хозяйственного отдела; главный бухгалтер | Повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг |
| **Мероприятия, направленные на повышение кадрового потенциала системы социального обслуживания Иркутской области** | | | | |
| 21 | Участие в региональном образовательном проекте «Социальный работник 2020» | В течение года | Заместитель директора по общим вопросам | Создание системы непрерывного образования специалистов системы социального обслуживания |
| 22 | Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников, в том числе составление плана внедрения профессиональных стандартов | Апрель-май 2017 года | Специалист по кадрам | Обеспечение постоянного кадрового контроля |
| 23 | Проведение первичной и плановой аттестации | В течение года | Специалист по кадрам | Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения |
| 24 | Организация профессиональной переподготовке и повышения квалификации работников учреждения | В течение года | Специалист по кадрам | Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения |
| 25 | Участие специалистов учреждений в семинарах, конференциях, заседаниях Областного методического объединения | В течение года | Специалист по кадрам | Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения |
| 26 | Изучения и внедрение передового опыта работы других учреждений социального обслуживания | В течение года | Заведующие отделениями | Распространение передового опыта в организации |
| 27 | Активизация работы учреждения во всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания | В течение года | Заместитель директора по общим вопросам | Участие во всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания |
| 28 | Участие в региональных конкурсах, направленных на повышение компетенций работников отрасли «Лучший специалист учреждения социального обслуживания», «Инноватика в социальном обслуживании» | 2 квартал 2017 года | Заместитель директора по общим вопросам | Обобщение и популяризация передового опыта в системе социального обслуживания |
| **Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуги** | | | | |
| 29 | Актуализация локальных актов учреждения, регламентирующих порядок предоставления социальных услуг | В течение года | Заместитель директора по общим вопросам | Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, регламентация процесса предоставления услуг |

Заместитель директора по общим вопросам А.В. Ванина