

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБСУ СО  
«Видлицкий ДИ»  
\_\_\_\_\_ И.И.Аутио

«4» апреля 2016 год

Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания  
«Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»

**План мероприятий по улучшению качества деятельности организации,  
оказывающей социальные услуги, на 2016-2018 годы**  
(по результатам внутренней и независимой оценки качества).

| №<br>п/п                                                                                                | Основные<br>направления<br>совершенствования<br>системы                                                     | Действия,<br>обеспечивающие их<br>осуществление                                                                                                                                                                                                                      | Срок<br>реализации                                           | Ответственный                 | Результат                                                                                                                                                                                   | Показатели, характеризующие результат<br>выполнения мероприятия                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.Повышение качества открытости и доступности информации об организации социального обслуживания</b> |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                              |                               |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.1                                                                                                     | <i>Обеспечение полноты и актуальности информации об организации в общедоступных информационных ресурсах</i> | 1. Размещать своевременно и качественно информацию на официальном сайте государственных и муниципальных учреждений ( <a href="http://www.viddi-karelia.ru">www.viddi-karelia.ru</a> ) в сети «Интернет»<br>2. Обеспечить соответствие официального сайта организации | 01.06.2016 -<br>31.12.2018<br><br>01.06.2016 -<br>31.12.2018 | Петров О.В.<br>Плюнкуева Ю.А. | Информация об организации:<br>размещена в полном объеме и доступна получателям услуг,<br>учредителям, партнерам,<br>потенциальным получателям услуг в общедоступных информационных ресурсах | 1.Показатель рейтинга организации на официальном сайте<br>2. Рост посещаемости сайта организации<br>3. Рост получателей услуг и членов их семей, подтверждающих получение информации в общедоступных информационных ресурсах<br>(по результатам мониторинга) |

|     |                                                                                                                                                   |                                                                                                                             |                         |                               |                                                                                 |                                                                                                                                                    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                   | требованиям законодательства                                                                                                |                         |                               |                                                                                 |                                                                                                                                                    |
| 1.2 | <i>Создание альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению</i>                                    | Обеспечить создание альтернативной версии сайта                                                                             | 01.06.2016 - 31.12.2018 | Петров О.В.                   | Создана альтернативная версия сайта                                             | 1. Доступность информация для получателей услуг, имеющих инвалидность по зрению (по результатам опроса)<br>2. Рост посещаемости сайта организации. |
| 1.3 | <i>Создание условий для дистанционных способов взаимодействия организации, получателей социальных услуги членов их семей</i>                      | Информировать получателей услуг о возможности получения информации с помощью электронных ресурсов (электронная почта, сайт) | 01.06.2015 - 31.12.2017 | Петров О.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 | <i>Создание системы учета обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг и членов их семей</i> | Разработать и утвердить порядок учета обращений получателей, членов их семей.                                               | 01.06.2015 – 31.12.2015 | Петров О.В.<br>Плюнкуева Ю.А. | Порядок учета размещен на сайте организации, информационных стендах.            | 1.Повышение доли результативности обращений.<br>2.Увеличение количества получателей, использующих дистанционные способы взаимодействия.            |
| 1.5 | <i>Создание условий для направления заявления (жалобы), предложений и</i>                                                                         | Создать условия для направления заявления (жалобы) , отзывов о качестве предоставления                                      | 01.06.2015 – 31.12.2015 | Петров О.В.                   | Предоставлена возможность направить заявление (жалобу) на сайт,                 | 1.Повышение качества информационной открытости организации.<br>2.Повышение доли результативности обращений.                                        |

|     |                                                                                        |                                                                                                                                             |                         |             |                                           |                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <i>отзывов о качестве предоставления социальных услуг через информационные ресурсы</i> | услуг при помощи электронных ресурсов.                                                                                                      |                         |             | на электронную почту, на сайт учредителя. |                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.6 | <i>Обеспечение эффективности внутренней информационной системы</i>                     | Обеспечить перевод нормативных и локальных актов в электронный документооборот. Мотивировать специалистов на создание электронных ресурсов. | 01.06.2016 - 31.12.2018 | Петров О.В. | Создан электронный документооборот        | 1.Доступность учредительных документов и нормативных актов для всех работников, получателей услуг.<br>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 | <i>Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп</i> | Продолжить работу по созданию доступных условий получения услуг для людей с инвалидностью:<br>- установление пандуса и поручней;<br>- размещение видео- и аудиоинформаторов | 01.06.2016 – 31.12.2018 | Иванова Г.И. | Обеспечен доступ всем категориям получателей услуг, включая инвалидов | 1.Доступность социальных услуг для людей с инвалидностью.<br>2. Увеличение числа получателей услуг. |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|     |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                        |                         |                                |                                                                         |                                                                                                                                                         |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <i>получателей социальных услуг:</i>                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                        |                         |                                |                                                                         |                                                                                                                                                         |
| 2.2 | <i>Оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.</i> | Продолжить работу по оборудованию помещений: приобретение современной мебели, оргтехники, оборудования при наличии финансирования и привлечения дополнительных средств | 01.06.2016 – 31.12.2018 | Иванова Г.И.                   | Помещения соответствуют требованиям, предъявляемым к поставщикам услуг. | 1.Повышение качества социального обслуживания и предоставления социальных услуг.<br>2. Повышение рейтинга организации, как поставщика социальных услуг. |
| 2.3 | <i>Обеспечение укомплектованности организации социального обслуживания специалистами, осуществляющим и предоставление социальных услуг.</i>                                  | Разработать систему привлечения молодых специалистов:<br>1.Проведение рекламных акций.<br>2. Развитие системы наставничества.                                          | 01.06.2016 – 31.12.2018 | Богданова Л.И.<br>Иванова Г.И. | Штат организации укомплектован квалифицированными специалистами         | 1. Повышение уровня профессиональных компетенций коллектива.<br>2. Рост числа молодых специалистов.                                                     |
| 2.4 | <i>Повышение востребованности и спектра услуг</i>                                                                                                                            | Провести анализ низкой востребованности отдельных видов услуг.<br>Информировать население о спектре предоставляемых услуг.                                             | 01.06.2016 – 31.12.2018 | Плюнкуева Ю.А.                 | Расширение спектра востребованных у получателей социальных услуг.       | 1.Повышение удовлетворенности получателей услуг, расширение спектра услуг.                                                                              |
| 2.5 | <i>Обеспечение адресности спектра услуг</i>                                                                                                                                  | Продолжать работу по обеспечению индивидуальной                                                                                                                        | 01.06.2016 – 31.12.2018 | Плюнкуева Ю.А.                 | Индивидуальное сопровождение получателя услуг.                          | 1.Рост числа удовлетворенных получателей услуг.<br>2.Оптимизация финансовых и кадровых                                                                  |

|                                                                                                                              |                                                                                     |                                                                                                         |                         |                                 |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                              |                                                                                     | нуждаемости получателей услуг; составлению индивидуальных программ получения социальных услуг.          |                         |                                 |                                                                                                                 | ресурсов.                                                                                                                                                                                 |
| 2.6                                                                                                                          | Обеспечение продуктивности спектра услуг.                                           | Продолжить работу по актуальному описанию полного цикла услуг.                                          | 01.06.2016 – 31.12.2018 | Плюнкуева Ю.А.                  | Составить паспорта на все социальные услуги.                                                                    | 1.Рост получателей, которым предоставлена услуга полного цикла.<br>2. Процесс предоставления услуг соответствует всем критериям качества.                                                 |
| <b>III. Повышение качества своевременности предоставления социальной услуги</b>                                              |                                                                                     |                                                                                                         |                         |                                 |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                           |
| 3.1                                                                                                                          | <i>Обеспечение актуальности предоставления услуг</i>                                | Продолжить работу по предоставлению социальных услуг в кратчайшие сроки .                               | 01.06.2016 – 31.12.2018 | Плюнкуева Ю.А.                  | Предоставление возможности получателям использовать дистанционные способы подачи заявления.                     | 1. Удовлетворенность получателей актуальностью предоставляемых услуг (результаты мониторинга)<br>2. Повышение уровня информированности населения о дистанционных способах взаимодействия. |
| <b>IV. Повышение качества доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания</b> |                                                                                     |                                                                                                         |                         |                                 |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                           |
| 4.1                                                                                                                          | <i>Повышение качества доброжелательности, вежливости, компетентности работников</i> | Продолжить работу по развитию профессиональных компетентностей работников, развитию личностных качеств. | 01.06.2016 – 31.12.2018 | Плюнкуева Ю.А.<br>Меккоева И.П. | Соответствие качеств сотрудников коллектива Кодексу этики социального работника.                                | 1. Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг (регулярный мониторинг удовлетворенности ).<br>2. Повышение личностных компетенций сотрудников.                                   |
| 4.2                                                                                                                          | <i>Повышение уровня квалификации работников</i>                                     | Создавать условия для повышения квалификации работников (курсы повышения квалификации, семинары)        | 01.06.2016 – 31.12.2018 | Богданова Л.И                   | Уровень квалификации сотрудников соответствует профессиональным стандартам работников социального обслуживания. | 1.Повышение уровня профессионального мастерства работников.                                                                                                                               |

|                                                                                            |                                                                                          |                                                                                                                                                                                   |                         |                                                 |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.3                                                                                        | <i>Повышение профессионального потенциала работников</i>                                 | Создать условия, направленные на развитие у работников навыков и компетенций, необходимых для качественного оказания услуг.<br>- Методические объединения;<br>- творческие группы | 01.06.2016 – 31.12.2018 | Иванова Г.И.<br>Плюнкуева Ю.А.<br>Меккоева И.П. | 1. Все работники принимают активное участие в деятельности по созданию проектов, программ, технологий.<br>2. Разработаны качественные показатели эффективности деятельности работников. | 1. Развитие творческого потенциала коллектива (мониторинг самооценки).<br>2. Повышение рейтинга деятельности учреждения.<br>3. Повышение качества услуг за счет внедрения новых технологий и методик работы. |
| <b>V. Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг участников отношений</b> |                                                                                          |                                                                                                                                                                                   |                         |                                                 |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                              |
| 5.1                                                                                        | <i>Повышение уровня удовлетворенности участников отношений качеством оказания услуг.</i> | Разработать систему регулярного мониторинга удовлетворенности условиями и качеством предоставления услуг.                                                                         | 01.06.2016 – 31.12.2018 | Плюнкуева Ю.А.                                  | 1. Создана система регулярного мониторинга (опросы, интервьюирование, анкетирование с использованием личных контактов и дистанционных форм взаимодействия)                              | 1. Повышение качества оказания услуг.<br>2. Рост получателей, удовлетворенных качеством обслуживания.<br>3. Повышение уровня социальных компетенций у получателей услуг.                                     |
| <b>VI. Повышение качества управленческого процесса</b>                                     |                                                                                          |                                                                                                                                                                                   |                         |                                                 |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                              |
| 6.1                                                                                        | <i>Обеспечение единства в стратегии управления.</i>                                      | Разработать программу развития учреждения на три года.                                                                                                                            | 01.06.2016 – 31.12.2016 | Иванова Г.И.<br>Плюнкуева Ю.А.                  | 1. Создана перспективная программа развития учреждения усилиями всех работников, получателей услуг и партнеров.                                                                         | 1. Повышение сплоченности коллектива.<br>2. Намечен план совместных действий по развитию учреждения.                                                                                                         |

|     |                                                             |                                                                                                                     |                          |                                |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.2 | <i>Повышение оптимальности структуры органов управления</i> | Создать все органы управления, предусмотренные законодательством.                                                   | 01.06.2016 – 31.12.2018  | Иванова Г.И.                   | 1.Создан Попечительский Совет.<br>2.Заклучены соглашения с партнерскими организациями.                                       | 1.Расширение ресурсных возможностей учреждения.<br>2. Привлечение дополнительных источников финансирования.<br>3.Повышение качества и результативности деятельности учреждения.                                       |
| 6.3 | <i>Развитие сотворчества участников процесса.</i>           | Создавать условия для включения в деятельность всех участников отношений: работников, получателей услуг, партнеров. | 01.06.2016 – 31.12.2018  | Плюнкуева Ю.А.                 | 1. Созданы творческие группы для участия в проектной деятельности.<br>2. Создан Совет получателей услуг.                     | 1. Повышение творческого потенциала коллектива учреждения.<br>2.Повышение престижа профессии.<br>3.Повышение самооценки и управленческих компетенций работников (регулярный мониторинг удовлетворенности работников). |
| 6.4 | <i>Совершенствование внутренней системы качества</i>        | Внести изменения в локальные акты в соответствии с федеральными и региональными критериями и показателями качества. | 01.06.2016 – 31.12.20156 | Иванова Г.И.<br>Плюнкуева Ю.А. | 1.Нормативные документы приведены в соответствие с требованиями .<br>2. Разработан План повышения качества на 2016-2017 г.г. | 1. Повышение качества обслуживания и предоставления социальных услуг.<br>2. Рост получателей услуг, удовлетворенных качеством социального обслуживания (анкетирование получателей услуг).                             |