

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБСУ СО
«Видлицкий ДИ»
_____ И.И.Аутио

«09» января 2025 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 2025-2027 годы**
(по результатам внутренней и независимой оценки качества).

№ п/п	Основные направления совершенствовани я 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	<i>Обеспечение полноты и актуальности информации об организации в общедоступных информационны х ресурсах</i>	1. Размещать своевременно и качественно информацию на официальном сайте государственных и муниципальных учреждениях (www.viddil.ru) в сети «Интернет» 2. Обеспечить соответствие официального сайта организации требованиям законодательства	09.01.2025- 31.12.2027 09.01.2025 - 31.12.2027	Петров О.В. Разумова Ж.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	<i>Создание</i>	Обеспечить создание	09.01.2025 -	Петров О.В.	Создана	1. Доступность информация для

	<i>альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению</i>	альтернативной версии сайта	31.12.2027		альтернативная версия сайта	получателей услуг, имеющих инвалидность по зрению (по результатам опроса) 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)	09.01.2025 - 31.12.2027	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.	09.01.2025 - 31.12.2027	Петров О.В. Разумова Ж.В..	Порядок учета размещен на сайте организации, информационных стендах.	1.Повышение доли результативности обращений. 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 услуг при помощи	09.01.2025 - 31.12.2027	Петров О.В.	Предоставлена возможность направить заявление (жалобу) на сайт, на электронную	1.Повышение качества информационной открытости организации. 2.Повышение доли результативности обращений.

	<i>отзывов о качестве предоставления социальных услуг через информационные ресурсы</i>	электронных ресурсов.			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.	09.01.2025 - 31.12.2027	Петров О.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	<i>Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных</i>	Продолжить работу по созданию доступных условий получения услуг для людей с инвалидностью: - установление пандуса и поручней; - размещение видео- и аудиоинформаторов	09.01.2025 - 31.12.2027	Разумова Ж.В.	Обеспечен доступ всем категориям получателей услуг, включая инвалидов	1.Доступность социальных услуг для людей с инвалидностью. 2. Увеличение числа получателей услуг.
-----	--	---	-------------------------	---------------	---	---

	<i>групп 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	09.01.2025 - 31.12.2027	Иванова Г.И.	Помещения соответствуют требованиям, предъявляемым к поставщикам услуг.	1.Повышение качества социального обслуживания и предоставления социальных услуг. 2. Повышение рейтинга организации, как поставщика социальных услуг.
2.3	<i>Обеспечение укомплектованности организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.</i>	Разработать систему привлечения молодых специалистов: 1.Проведение рекламных акций. 2. Развитие системы наставничества.	09.01.2025 - 31.12.2027	Березина И.В.	Штат организации укомплектован квалифицированными специалистами	1. Повышение уровня профессиональных компетенций коллектива. 2. Рост числа молодых специалистов.
2.4	<i>Повышение востребованности спектра услуг</i>	Провести анализ низкой востребованности отдельных видов услуг. Информировать	09.01.2025 - 31.12.2027	Разумова Ж.В.	Расширение спектра востребованных у получателей социальных услуг.	1.Повышение удовлетворенности получателей услуг, расширение спектра услуг.

		население о спектре предоставляемых услуг.				
2.5	Обеспечение адресности спектра услуг	Продолжать работу по обеспечению индивидуальной нужды получателей услуг; составлению индивидуальных программ получения социальных услуг.	09.01.2025 - 31.12.2027	Разумова Ж.В.	Индивидуальное сопровождение получателя услуг.	1.Рост числа удовлетворенных получателей услуг. 2.Оптимизация финансовых и кадровых ресурсов.
2.6	Обеспечение продуктивности спектра услуг.	Продолжить работу по актуальному описанию полного цикла услуг.	09.01.2025 - 31.12.2027	Разумова Ж.В.	Составить 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	Обеспечение актуальности предоставления услуг	Продолжить работу по предоставлению социальных услуг в кратчайшие сроки .	09.01.2025 - 31.12.2027	Разумова Ж.В.	Предоставление возможности получателям использовать дистанционные способы подачи заявления.	1. Удовлетворенность получателей актуальностью предоставляемых услуг (результаты мониторинга) 2. 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.	09.01.2025 - 31.12.2027	Разумова Ж.В. Тетчиева А.В.	Соответствие качеств сотрудников коллектива Кодексу этики социального работника.	1. Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг (регулярный мониторинг удовлетворенности). 2. Повышение личностных компетенций сотрудников.

4.2	<i>Повышение уровня квалификации работников</i>	Создавать условия для повышения квалификации работников (курсы повышения квалификации, семинары)	09.01.2025 - 31.12.2027	Березина И.В.	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. - Методические объединения; - творческие группы	09.01.2025 - 31.12.2027	Разумова Ж.В. Тетчиева А.В. Гаврилова О.В.	1.Все работники принимают активное участие в деятельности по созданию проектов, программ, технологий. 2. Разработаны качественные показатели эффективности деятельности работников.	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	<i>Повышение уровня удовлетворенности участников отношений качеством оказания услуг.</i>	Разработать систему регулярного мониторинга удовлетворенности условиями и качеством предоставления услуг.	09.01.2025 - 31.12.2027	Разумова Ж.В.	1.Создана система регулярного мониторинга (опросы, интервьюирование, анкетирование с использованием 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	<i>Обеспечение единства в стратегии управления.</i>	Разработать программу развития учреждения на три года.	09.01.2025 - 31.12.2027	Разумова Ж.В.	1. Создана перспективная программа развития учреждения усилиями всех работников, получателей услуг и партнеров.	1.Повышение сплоченности коллектива. 2. Намечен план совместных действий по развитию учреждения.
6.2	<i>Повышение оптимальности структуры органов управления</i>	Создать все органы управления, предусмотренные законодательством.	09.01.2025 - 31.12.2027	Иванова Г.И. Разумова Ж.В.	1.Создан Попечительский Совет. 2.Заклучены соглашения с партнерскими организациями.	1.Расширение ресурсных возможностей учреждения. 2. Привлечение дополнительных источников финансирования. 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.	09.01.2025 - 31.12.2027	Разумова Ж.В.	1. Созданы творческие группы для участия в проектной деятельности. 2. Создан Совет получателей услуг.	1. Повышение творческого потенциала коллектива учреждения. 2.Повышение престижа профессии. 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.	09.01.2025 - 31.12.2027	Разумова Ж.В.	1.Нормативные документы приведены в соответствие с требованиями . 2. Разработан План повышения качества на 2022-2024 г.г.	1. Повышение качества обслуживания и предоставления социальных услуг. 2. Рост получателей услуг, удовлетворенных качеством социального обслуживания (анкетирование получателей услуг).

