



**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ,
ОПЕКИ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

12 декабря 2016г.
г. Орёл

№ 490

Об утверждении Плана мероприятий по улучшению качества работы организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Орловской области, на 2017 год

Во исполнение Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества работы организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Орловской области, на 2017 год согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности
руководителя Департамента

И. А. Гаврилина

Приложение к приказу
Департамента социальной защиты населения, опеки и
попечительства Орловской области
от «12» декабря 2016 года № 490

План мероприятий по улучшению качества работы организаций социального обслуживания,
находящихся в ведении Орловской области, на 2017 год

№	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Проведение систематического контроля за обновлением информации о порядке и условиях предоставления услуг получателям социальных услуг на официальных сайтах организаций социального обслуживания граждан Орловской области	По мере необходимости	Директор учреждения	Информационная открытость	Наличие актуальной и своевременной информации на сайте и других открытых источниках информации
2	Систематическое обновление и пополнение информационных стендов организаций социального обслуживания граждан Орловской области и их структурных подразделений, в соответствии с требованиями	Постоянно	Директор учреждения	Информационное освещение деятельности организаций	Обновление стендов по необходимости, при изменении действующих нормативных правовых актов

	законодательства в области прав потребителей и социального обслуживания				
3	<p>Информационно-разъяснительная работа учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение «прямых линий» и личного приема граждан на базе организаций социального обслуживания граждан Орловской области; - проведение «круглых столов» с участием общественных организаций; - встречи с населением района; - проведение информационных семинаров (встреч, бесед) с социальными работниками 	По плану	Директор учреждения	Рост численности получателей социальных услуг	Информированность населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг
4	Формирование доступной среды в учреждении в рамках комплексной программы «Доступная среда»	По мере поступления финансовых средств	Директор учреждения	Рост численности удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг	Создание безбарьерной среды жизнедеятельности и выполнение условий доступности для инвалидов, детей-инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями здоровья

5	Обеспечение внедрения в работу учреждения системы менеджмента качества и социальной ответственности	Постоянно	Директор учреждения	Соблюдение положений нормативных документов; личная ответственность руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг	Приоритет запросов получателей социальных услуг
6	Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением	Постоянно	Директор учреждения	Выявление причин неудовлетворенности клиентов при получении социальных услуг; учет предложений клиентов в деятельности учреждения	Всесторонний охват клиентской базы, высокая оценка деятельности учреждения от получателей социальных услуг
7	Организация методической помощи молодым специалистам (наставничество)	По мере необходимости	Директор учреждения	Краткосрочный период адаптации молодого специалиста к содержанию, условиям, организации и режиму труда, к коллективу	Повышение профессионального уровня подготовки кадров; улучшение взаимоотношений между сотрудниками
8	Организация работы мобильных бригад: расширение	В течении года	Директор учреждения	Доступ граждан к социальным услугам	Увеличение численности

	задач и перечня социальных услуг, оказываемых мобильными бригадами			в связи с проживанием в населенных пунктах со слаборазвитой социально-бытовой и транспортной инфраструктурой, экстренной необходимостью в оказании неотложных социальных услуг	получателей социальных услуг
9	Организация профессиональной переподготовки и повышения квалификации работников учреждения (в том числе участие сотрудников в обучающих семинарах)	По плану	Директор учреждения	Повышение компетентности сотрудников организаций, предотвращение синдрома «эмоционального выгорания», развитие деловых и профессиональных качеств	Улучшение показателей удовлетворенности клиентов организаций отношением сотрудников к ним