

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления
социальной защиты населения по
г. Нижневартовску и Нижневартовскому району


О.В. Журавлева
« 08 » 12 2016 г.

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления
социальной защиты населения по
г. Нижневартовску и Нижневартовскому району


О.В. Журавлева
« 08 » 12 2016 г.

**План
мероприятий по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания,
подведомственных Депсоцразвития Югры**

бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Аистенок»
(наименование учреждения)
на 2017 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	ФИО ответственного, контактный телефон	Результат выполнения мероприятия	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Привести информацию о деятельности организации на официальном сайте организации в сети «Интернет» в	Акт оценки членами экспертного совета БУ ХМАО-Югры «Методический центр развития	Январь, 2017 год, Далее по мере изменения информации	Козаченко Л.В., заведующий ОМО, 8-3466-455300	Соответствие информации о деятельности организации на официальном сайте с порядком размещения информации на официальном сайте	Наличие информации на официальном сайте: - об учредителе поставщика социальных услуг с указанием наименования, места его нахождения, контактных телефонов и адресов

<p>соответствие с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг согласно части 3 ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - об учредителе поставщика социальных услуг с указанием наименования, места его нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; - о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров; - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг; - об объеме предоставляемых 	<p>социального обслуживания» показателей качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры от 20.04.2016 г.</p> <p>Акт оценки членами экспертного совета Профсоюзных объединений показателей качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры от 02.06.2016 г.</p>			<p>поставщика социальных услуг согласно части 3 ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ</p>	<p>электронной почты;</p> <ul style="list-style-type: none"> - о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров; - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг; - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет средств бюджета ХМАО-Югры и за счет средств физических лиц.
--	---	--	--	--	---

	социальных услуг за счет средств бюджета ХМАО-Югры и за счет средств физических лиц.					
2	<p>Разместить полную информацию о деятельности организации на информационных стендах в помещениях организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о структуре и об органах управления организации с указанием наименования структурных подразделений, о положениях структурных подразделений; - о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров; - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере 	<p>Акт оценки членами экспертного совета БУ ХМАО-Югры «Методический центр развития социального обслуживания» показателей качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры от 20.04.2016 г.</p> <p>Акт оценки членами экспертного совета Профсоюзных объединений показателей качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры от 02.06.2016 г.</p>	<p>Январь, 2017 год, Далее по мере изменения информации в установленном порядке</p>	<p>Козаченко Л.В., заведующий ОМО, 8-3466-455300</p>	<p>Наличие полной информации о деятельности организации на информационных стендах в помещениях организации</p>	<p>Наличие информации на стендах в помещении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о структуре и об органах управления организации с указанием наименования структурных подразделений, о положениях структурных подразделений; - о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров; - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

	социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.					
3	<p>Обеспечить доступность информации на сайте организации для инвалидов по зрению – totally незрячих</p> <p>Обеспечить доступность информации на стендах для инвалидов по зрению – totally незрячих и лиц с нарушением слуха</p>	<p>Акт оценки членами экспертного совета БУ ХМАО-Югры «Методический центр развития социального обслуживания» показателей качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры от 20.04.2016 г.</p> <p>Акт оценки членами экспертного совета Профсоюзных объединений показателей качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры от 02.06.2016 г.</p>	<p>Январь, 2017 год</p> <p>До 1 декабря 2017 года</p>	<p>Козаченко Л.В., заведующий ОМО, 8-3466-455300</p> <p>Неткасова Ж.В., заместитель директора 8-3466-455290</p>	<p>Доступность информации на сайте организации и стендах для инвалидов по зрению – totally незрячих и лиц с нарушением слуха</p>	<p>На официальном сайте организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствие защиты информации графическими кодами подтверждения подлинности пользователя; - текстовое описание объекта, на который указывают гиперссылки. <p>На информационных стендах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование информации, размещенной на стендах, шрифтом Брайля. <p>В холле учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установка видео- и аудиоинформаторов.

4	<p>Обеспечить доступность дистанционных способов взаимодействия организации с получателями социальных услуг для получения необходимой информации по телефону и посредством сети Интернет</p> <p>Контроль качества предоставления необходимой информации по телефону и посредством сети Интернет получателям социальных услуг специалистами учреждения</p>	<p>Акт оценки членами экспертного совета БУ ХМАО-Югры «Методический центр развития социального обслуживания» показателей качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры от 20.04.2016 г.</p>	<p>Январь, 2017 год</p> <p>ежеквартально</p>	<p>Козаченко Л.В., заведующий ОМО, 8-3466-455300</p> <p>Неткасова Ж.В., заместитель директора 8-3466-455290</p>	<p>Доступность дистанционных способов взаимодействия организации с получателями социальных услуг для получения необходимой информации по телефону и посредством сети Интернет</p>	<p>На официальном сайте организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение возможности получения информации по электронной почте или с помощью формы обратной связи на официальном сайте организации; - обеспечение возможности получения информации по телефону, <p>- соблюдение специалистами требований делового общения с клиентами по телефону (доля результативных звонков по телефону специалистам учреждения от числа контрольных звонков)</p>
5	<p>Обеспечить возможность подать жалобу (заявление), предложения и отзыва о качестве предоставления социальных услуг</p>	<p>Акт оценки членами экспертного совета БУ ХМАО-Югры «Методический центр развития социального обслуживания» показателей</p>	<p>Январь, 2017 года</p>	<p>Козаченко Л.В., заведующий ОМО, 8-3466-455300</p>	<p>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг</p>	<p>Наличие на официальном сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефонов, адресов, номеров «горячей линии» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания; - информации о порядке

		качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры от 20.04.2016 г.				подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. Наличие на информационных стендах: - - информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
6	<p>Обеспечить условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оградить смотровые колодцы на детских игровых площадках; - установить кнопку вызова помощника на удобной высоте в начале лестницы на входе в здание; - выделить первую и последнюю ступени лестниц контрастно; - приобрести подъемное устройство для поднятия инвалида по лестнице; - оборудовать одну специальную туалетную кабинку 	<p>Акт оценки членами экспертного совета БУ ХМАО-Югры «Методический центр развития социального обслуживания» показателей качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры от 20.04.2016 г.</p> <p>Акт оценки членами экспертного совета Профсоюзных объединений показателей качества работы организации социального</p>	До 1 декабря 2017 года	Неткасова Ж.В., заместитель директора 8-3466-455290	Созданы условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - Ремонт входной группы в здание; - Контрастная маркировка входной группы; - Монтаж напольных тактильных указателей, для обозначения препятствия; - Монтаж аппарели; - Монтаж ограждения канализационных люков; - Размещение напольных тактильных указателей для обозначения путей движения; - Расширение дверного проема входной двери; - Изменение конструкции полотна входной двери, с установкой смотровой панели; - Монтаж системы «антипорог» на полотно входной двери для обеспечения беспрепятственного доступа; - Монтаж на действующие перила завершающих горизонтальных частей

	<p>для инвалидов, использующих для передвижения кресло-коляску;</p> <ul style="list-style-type: none"> - установить поручни в душевых комнатах; - разметить тактильные, визуальные ориентиры для инвалидов по зрению, слабовидящих и инвалидов по слуху 	<p>обслуживания ХМАО-Югры от 02.06.2016 г.</p> <p>Акт оценки членами Попечительского совета показателей качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры от 26.08.2016 г.</p> <p>Акт оценки членами Общественного совета показателей качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры от 26.08.2016</p>				<p>поручня;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Реконструкция стойки администратора; - Изменение конструкции полотна двери, расположенной в холле третьего этажа, расположенной на пути следования к комнате проживания в коридоре, отделяющая холл; - Установка ограждений, вдоль обеих сторон крыльца, с поручнями; - Оборудование специальной туалетной кабинки для инвалидов, использующих для передвижения кресло-коляску; - Размещение в душевой кабине откидного стула, комплекта поручней, смесителя, снабженного удлиненным рычагом; - Покрытие поддона душевой кабины и пола душевой комнаты антискользящим составом или покрытием; - Размещение на территории объекта, в непосредственной близости от входной калитки информационной мнемосхемы объекта; - Монтаж светового табло «бегущая строка»; - Нанесение контрастной
--	---	---	--	--	--	--

						<p>маркировки дверного проема;</p> <ul style="list-style-type: none">- Размещение тактильной таблички с нанесением пиктограммы адаптивного входа;- Размещение тактильной таблички с нанесением пиктограммы доступности;- Размещение тактильной таблички с нанесением пиктограммы «вызов помощи»;- Размещение тактильной таблички с нанесением информации о названии учреждения, режима работы, прочего;- Замена либо реконструкция ручки двери главного входа с обеспечением контрастности ручки по отношению к полотну входной двери;- Размещение кнопок вызова помощника (в составе системы вызова помощника);- Размещение в холле первого этажа контрастной таблички навигации;- Размещение портативной индукционной системы с постоянным нахождением на стойке администратора/охраны, с обозначением соответствующей маркировкой (табличкой);
--	--	--	--	--	--	--

						<ul style="list-style-type: none"> - Нанесение контрастной маркировки ступеней, всех лестничных маршей, расположенных на путях движения; - Приобретение тактильных табличек и наклеек; - Размещение портативной индукционной системы с постоянным нахождением в кабинете врача, с обозначением соответствующей маркировкой (табличкой).
7	Проанализировать причины частичной неудовлетворенности клиентов условиями предоставления социальных услуг (компетентностью работников организации, питанием, условиями хранения личных вещей, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования) и организовать деятельность по их устранению	Акт оценки членами экспертного совета БУ ХМАО-Югры «Методический центр развития социального обслуживания» показателей качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры от 20.04.2016 г.	ежемесячно	Козаченко Л.В., заведующий ОМО, 8-3466-455300	Анализ причин неудовлетворенности и формирование поручений по их устранению	Доля устраненных причин неудовлетворенности