

«УТВЕРЖДАЮ»

Заместитель руководителя
Департамента труда и социальной
защиты населения города Москвы
П.А.Келлер

«30» ноября 2017 г.

План мероприятий по улучшению качества работы организаций социального обслуживания города Москвы, выявленных недостатков в ходе проведения независимой оценки качества в 2017 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание для реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о деятельности организаций социального обслуживания на официальном сайте www.bus.gov.ru (далее – сайт), сайте организации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017	постоянно	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	информационная открытость и доступность получения информации получателями социальных услуг	наличие актуальной информации на сайте www.bus.gov.ru , на сайтах организаций
2	Обновление информации на информационных стендах в организациях социального обслужи-	рекомендации Общественного совета при	постоянно	директора организаций социального	информационная открытость и доступность	наличие актуальной информации на информационных стендах организаций

	вания в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017		обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	получения информации получателями социальных услуг	
3	Обеспечение своевременного предоставления качественной информации в Реестр поставщиков социальных услуг города Москвы, размещенных на сайте Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017	постоянно	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	информационная открытость и доступность получения информации получателями социальных услуг	наличие актуальной информации на сайте Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы http://www.dszn.ru/activities/federalnyy-zakon-ob-osnovakh-sotsialnogo-obsluzhivaniya-grazhdan-442-fz/reestr-postavshchikov-sotsialnykh-uslug.php
4	Обеспечение достоверной информации на сайте и информационных стендах организаций социального обслуживания о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест для приема или оказания получателям социальных услуг по формам социального	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения	постоянно	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме,	информационная открытость и доступность получения информации получателями социальных услуг	наличие актуальной информации на сайтах информационных стендах организаций

	обслуживания, финансируемых за счет средств бюджета города Москвы и за счет других источников	города Москвы и оператора от 29.11.2017		оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания		
5	<p>Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в организацию социального обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами организации; - оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте организации; - сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте организации 	<p>рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017</p>	ежеквартально	<p>директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания</p>	<p>информационная открытость и доступность получения информации получателями социальных услуг</p>	<p>повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>
6	<p>Размещение на сайте и информационных стендах организаций социального обслуживания «Правил внутреннего трудового распорядка», планов и отчетов финансово-хозяйственной деятельности, копий предписаний контролирующих органов, выданных по результатам проверок и отчетов об их исполнении</p>	<p>рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от</p>	ежегодно до 31 декабря	<p>директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме, оказывающие услуги семьям с</p>	<p>информационная открытость и доступность получения информации получателями социальных услуг</p>	<p>наличие актуальной информации на сайтах информационных стендах организаций</p>

		29.11.2017		детьми, территориальных центров социального обслуживания		
7	Размещение на сайте и информационных стендах организаций социального обслуживания тарифов на платные социальные услуги, в том числе дополнительные платные услуги	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017	до 31.12.2017 и при внесении изменений в срок не позднее 3-х дней после утверждения соответствующего приказа	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	информационная открытость и доступность получения информации получателями социальных услуг	наличие актуальной информации на сайтах информационных стендах организаций
8	Обеспечение возможности получателям социальных услуг ознакомиться с порядком подачи жалобы и подать жалобу через сайт организации, на электронную почту организации, в уполномоченный орган	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017	постоянно	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	информационная открытость и доступность получения информации получателями социальных услуг	наличие актуальной информации на сайтах информационных стендах организаций

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
9	Принятие мер к обеспечению благоустройства организации социального обслуживания, прилегающей территории (при ее наличии) с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017	до 31.12.2018	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	повышение степени комфортности и доступности получения услуг для маломобильных граждан	наличие специального оборудования, обеспечивающего беспрепятственный доступ в помещения организаций инвалидов и других маломобильных граждан
10	Проведение работ по обустройству санитарно-гигиенических помещений, адаптированных для маломобильных получателей услуг	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017	до 31.12.2018	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	повышение степени комфортности проживания и получения санитарно-гигиенических процедур для маломобильных получателей услуг	наличие санитарно-гигиенического помещения, оборудованного с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных граждан; повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
11	Проведение общего собрания работников в каждой организации социального обслуживания с целью	рекомендации Общественного совета при	до 31.12.2017	директора организаций социального	повышение качества предоставляе-	снижение количества жалоб и обращений от получателей социальных

	разъяснения о недопустимости нарушения работниками общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при личном контакте с гражданами и в форме общения по телефону	Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017		обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	мых социальных услуг	услуг неудовлетворенных качество предоставления социальных услуг
12	Организация обучения на курсах повышения квалификации работников, оказывающих социальные и доврачебные услуги	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017	ежеквартально	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	повышение качества предоставляемых социальных услуг	увеличение количества работников организаций социального обслуживания, прошедших курсы повышения квалификации, профессиональный рост работников организаций социального обслуживания
13	Проведение мероприятий по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в организации социального обслуживания получателей социальных услуг, в том числе: - разработка и реализация профилактических и реабилитационных	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения	ежеквартально	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме,	повышение качества предоставляемых социальных услуг	увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным; отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных

	<p>программ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - профессиональное самообразование специалистов; - контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы; - проведение для сотрудников на занятиях в «Школе социального работника» методических бесед на темы: <ul style="list-style-type: none"> - «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»; - «Вежливое общение»; - «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов» 	<p>города Москвы и оператора от 29.11.2017</p>		<p>оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания</p>		<p>жалоб;</p> <p>увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме</p>
14	<p>Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала.</p> <p>Участие в обучающих семинарах.</p> <p>Организация методической помощи сотрудникам.</p> <p>Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения.</p> <p>Обмен опытом со специалистами других центров</p>	<p>рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017</p>	<p>ежеквартально</p>	<p>директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания</p>	<p>повышение качества предоставляемых социальных услуг</p>	<p>улучшение кадрового обеспечения центра;</p> <p>повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания;</p> <p>расширение возможности реагирования на меняющиеся требования получателей социальных услуг в соответствии со стандартами социальных услуг</p>
15	<p>Развитие наставничества в социальной сфере:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении; 	<p>рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и</p>	<p>ежеквартально</p>	<p>директора организаций социального обслуживания, оказывающие</p>	<p>повышение качества предоставляемых социальных</p>	<p>профессиональное становление молодого специалиста</p>

	- подбор методической литературы для молодых специалистов; - работа под руководством опытного специалиста	социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017		услуги в стационарной форме, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	услуг	
Время ожидания предоставления социальной услуги						
16	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017	ежеквартально	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	повышение качества предоставляемых социальных услуг	уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
17	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017	согласно индивидуальным планам организаций социального обслуживания	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	повышение качества предоставляемых социальных услуг	соблюдение сроков (среднее время) ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных

						услуг)
18	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017	ежеквартально	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	повышение качества предоставляемых социальных	улучшение качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг
Повышение степени удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг						
19	Внесение изменений в режим питания получателей социальных услуг с учетом их предложений и замечаний, проработка вопроса с поставщиком горячего питания, контроль за качеством приготовляемых блюд	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017	постоянно	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	повышение комфортности проживания и состояния здоровья получателей социальных услуг, отсутствие жалоб получателей социальных услуг в связи с неудовлетворенностью питанием	повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных питанием от общего числа опрошенных
20	Ужесточение контроля за условиями хранения личных вещей получателей социальных	рекомендации Общественного совета при Департаменте	постоянно	директора организаций социального обслуживания,	повышение комфортности проживания получателей	повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных хранением личных вещей, от

		труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017		оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	услуг, отсутствие жалоб по утере или порче личного имущества получателей услуг	общего числа
21	Проведение внутреннего мониторинга (опроса) получателей социальных услуг и работников организаций социального обслуживания в целях выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества жизни получателей социальных услуг, разработка плана по устранению негативных проявлений в качестве жизни граждан, деятельности работников организаций	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017	ежеквартально	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	повышение качества социального обслуживания и комфортности пребывания получателей социальных услуг	повышение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании от общего числа опрошенных
22	Обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений	рекомендации Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы и оператора от 29.11.2017	ежеквартально	директора организаций социального обслуживания, оказывающие услуги в стационарной форме, оказывающие услуги семьям с детьми, территориальных центров социального обслуживания	повышение качества социального обслуживания и комфортности пребывания получателей социальных услуг	количество зарегистрированных в организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)