Комплекс мер   
по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания  
 Астраханской области, согласно приказа №374 от 27.10.2017г. МСРиТ АО  
государственным автономным стационарным учреждением социального обслуживания Астраханской области  
«Старо-Волжский психоневрологический интернат»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Мероприятия | Сроки исполнения | Выполнение |
| 1. Обеспечение открытости и доступности информации об организации социального обслуживания | | | |
| 1.1 | Доработать официальные сайты организаций для разме­щения социально значимой информации в информацион­но-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечить 100% соответствие размещаемой на нем информации о деятельности организаций порядку размещения и обнов­ления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в ин­формационно-телекоммуникационной сети «Интернет», утверждённому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Феде­рального закона от 28,12.2013 № 442-ФЗ «Об основах со­циального обслуживания граждан в Российской Федера­ции» | до 29.12.2017 | Доработано |
| 1.2 | На официальных сайтах организаций предусмотреть аль­тернативную версию для инвалидов по зрению и слабови­дящих | до 01.03.2018 | Предусмотрена |
| 1.3 | В контактной информации на официальном сайте каждой организации указать адреса электронной почты | до 29.12.2017 | Имеется |
| 1.4 | Проводить инструктаж с сотрудниками организации о правилах общения с получателями социальных услуг | ежеквартально | Инструктаж проводится ежеквартально с отметкой в журнале, проведен зачет среди работников по Политике обеспечения условий доступности для инвалидов и др. маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи. |
| 1.5 | В целях создания дистанционных способов взаимодей­ствия организации и получателей социальных услуг предусмотреть официальном сайте организации соответ­ствующий электронный сервис (сервисы), а также разме­стить информацию о порядке направления заявления (жа­лобы) | до 01.03.2018 | На официальном сайте имеется раздел «Обращения граждан» |
| 1.6 | Усилить контроль за полнотой и актуальностью информа­ции, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интер­нет» и на информационных стендах организаций | постоянно | На контроле |
| 2. Создание комфортных условий предоставления социальных услуг и обеспечения доступности их получения | | | |
| 2.1 | Продолжить оборудование и оснащение организаций с учётом требований доступности среды для маломобиль­ных групп населения, людей с нарушениями функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски, в том числе с привлечением спонсорских средств и внебюджетных источников финансирования:   * территории, прилегающей к организации; * входных зон; * санитарно-гигиенического помещения; * помещений учреждения видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения | постоянно | 1.Оборудовать жилой корпус № 2 приспособлениями для передвижения внутри здания маломобильным группам. до 30.12.2018.  2. Изготовлена вывеска на вход в учреждение шрифтом Брайля.  3. Готовится договор на установление видео и аудио информаторов для лиц с нарушениями слуха и зрения. 4. Беспрепятственный доступ на территорию учреждения инвалидам, имеется. |
| 2.2 | Предусмотреть возможность обучения специалистов организаций, ответственных за формирование «доступной среды» для инвалидов и маломобильных групп населения |  | Обучение проведено |
| 2.3 | Продолжить укрепление материально-технической базы организаций социального обслуживания с учётом выска­занных участниками опроса предложений с привлечением различных источников финансирования, включая участие в грантовых конкурсах | постоянно | Имеется ПСД на реконструкцию   жилых корпусов № 7,9. Заявка на финансирование направлена в МСРиТ. Идет ремонт жилого корпуса № 8 |
| 3.Обеспечение оптимальных условий ожидания предоставления услуг | | | |
| 3.1 | Разместить при входе в кабинет специалиста, предостав­ляющего услуги, выдержки из порядка предоставления услуги с обозначением периода ожидания предоставления услуги, установленного при назначении данной услуги | до 29.12.2017 | Сформирована папка о порядке предоставления социальных услуг и перечне предоставляемых социальных услуг по видам социальных услуг, которая размещена на КПП на видном месте. |
| 3.2 | Обеспечить комфортные условия для получателей услуг, ожидающих предоставления услуги в организации, в частности:   * места для ожидания оснащаются стульями (не менее 5); * помещение для приёма заявителей оборудуются инфор­мационными табличками и стендами, содержащими ин­формацию о порядке предоставления услуги, в том числе образцы заполнения форм заявлений и перечень докумен­тов, необходимых для предоставления услуги. | до 01.03.2018 | Места для ожидания при приеме на проживание, оборудованы. |
| 4. Обеспечение доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации | | | |
| 4.1 | Ознакомление сотрудников организации с требованиями кодекса профессиональной этики работников социальных служб | постоянно | Проведены занятия, сотрудниками сдан зачет по кодексу профессиональной этики. Начальниками подразделений проводятся регулярные инструктажи и беседы. |
| 4.2 | Стимулировать обучение сотрудников по направлению предоставления услуг и обеспечения комплексной безопасности | постоянно | Для стимулирования прохождения обучения по предоставлению услуг и обеспечению комплексной безопасности , учреждением предусмотрено объявление благодарности, сотрудникам прошедшим обучение. |
| 4.3 | Продолжить сотрудничество при проведении методических семи­наров и тренингов для разных категорий сотрудников, включая тренинги для предупреждения эмоционального выгорания | постоянно | Запланировано сотрудничество |
| 5. Обеспечение удовлетворённости получателей качеством оказания услуг | | | |
| 5.1 | Обеспечить надлежащее качество предоставления соци­альных услуг:   * санитарное состояние помещений; * конфиденциальность предоставления услуг; * график приёма (посещения) специалистами и/или внут­реннего распорядка учреждения; * оперативность решения возникающих вопросов | постоянно | - санитарное состояние помещений соответствует СП 2.1.2.3358-16 ;  - конфиденциальность соблюдается;  - внутренний распорядок учреждения имеется;  - возникающие вопросы решаются оперативно. |
| 5.2 | Проводить разъяснительные беседы с получателями соци­альных услуг о действующих нормах и правилах предо­ставления услуг, требованиях к помещениям, организации питания, хранению личных вещей, о порядке оплаты | постоянно | Проводятся постоянно |
| 5.3 | Проводить опрос (анкетирование) получателей услуг для выявления проблем в обслуживании | постоянно | - |
| 5.4 | На основе анализа мнения получателей социальных услуг принимать меры по устранению выявленных недостатков | постоянно | - |