



ДЕПАРТАМЕНТ  
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

23.11.2017

№ 935

г. Ярославль

Об утверждении сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений социального обслуживания населения Ярославской области, в отношении которых в 2017 году проводилась независимая оценка качества оказания социальных услуг

В соответствии со статьей 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 29.03.2016 № 247 «Об утверждении плана работы по организации проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, на период 2016-2018 годов»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый сводный план мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений социального обслуживания населения Ярославской области, в отношении которых в 2017 году проводилась независимая оценка качества оказания социальных услуг (далее – План мероприятий).
2. Начальникам отделов развития учреждений социального обслуживания (А.А. Никифоров), по оказанию помощи семье (И.В. Глинская) обеспечить контроль за исполнением Плана мероприятий.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора департамента С.К. Трифонову.

Директор департамента

Л.М. Андреева

УТВЕРЖДЕН  
приказом департамента труда  
и социальной поддержки  
населения Ярославской области  
от 23.11.2014 № 935

**СВОДНЫЙ ПЛАН**  
**мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений социального**  
**обслуживания населения Ярославской области, в отношении которых в 2017 году**  
**проводилась независимая оценка качества оказания социальных услуг**

№ п/п	Мероприятия	Результат	Сроки исполнения	Ответственные исполнители
1	2	3	4	5
1.	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1.1.	Продолжить работу по актуализации информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	Обеспечение информационной открытости поставщиков социальных услуг	постоянно	Учреждения социального обслуживания Ярославской области; отделы развития учреждений социального обслуживания, по оказанию помощи семье департамента труда и социальной поддержки

1	2	3	4	5
				населения Ярославской области
1.2.	Продолжить информационно-разъяснительную работу с получателями социальных услуг, их родственниками, законными представителями по вопросам порядка и условий предоставления социальных услуг, о перечне дополнительных социальных услуг	Повышение уровня информированности граждан	постоянно	Учреждения социального обслуживания Ярославской области
1.3.	Обеспечить контроль за наличием технической возможности обращения получателей социальных услуг в учреждения по телефону (в том числе популяризация службы «Единый социальный телефон»)	Развитие дистанционных способов взаимодействия учреждений и получателей социальных услуг	постоянно	Комплексные центры социального обслуживания населения Ярославской области
2.	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			
2.1.	Продолжить работу по укреплению материально-технической базы учреждений, обеспечению доступности предоставления услуг для получателей социальных услуг, в том числе инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности	Повышение уровня доступности учреждений и удовлетворенности получателей социальных услуг	постоянно в соответствии с планами ФХД	Учреждения социального обслуживания Ярославской области; отделы развития учреждений социального обслуживания, по оказанию помощи семье

1	2	3	4	5
				департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области
2.2.	Продолжить работу по привлечению благотворительных, спонсорских средств для улучшения материально-технической базы учреждений и обеспечения доступности получения социальных услуг, в том числе для лиц с нарушениями функций слуха и зрения	Повышение уровня доступности учреждений и удовлетворенности получателей социальных услуг	постоянно	Учреждения социального обслуживания Ярославской области
3.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания			
3.1.	Повышение квалификации сотрудников учреждений с целью обеспечения соответствия квалификационным требованиям, профессиональным стандартам	Повышение уровня компетентности работников учреждений	постоянно согласно отраслевой программе обучения и повышения квалификации, а также планам учреждений	Учреждения социального обслуживания Ярославской области; отделы развития учреждений социального обслуживания, по оказанию помощи семье департамента труда и социальной поддержки населения

1	2	3	4	5
3.2.	Аттестация руководителей, специалистов и работников учреждений социального обслуживания для установления соответствия уровня квалификации	Стимулирование непрерывного повышения уровня квалификации работников учреждений	постоянно	Ярославской области Учреждения социального обслуживания Ярославской области; отделы развития учреждений социального обслуживания, по оказанию помощи семье департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области
3.3.	Развитие системы наставничества в учреждениях	Приобретение необходимых профессиональных навыков и опыта работы молодыми специалистами	постоянно	Учреждения социального обслуживания Ярославской области

1	2	3	4	5
4.	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
4.1.	Обеспечить контроль за функционированием внутренней системы менеджмента качества учреждений, в том числе по вопросам качества оказания социальных услуг, питания, организации досуговых мероприятий	Повышение уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставления социальных услуг	не менее 2 раз в год	Учреждения социального обслуживания Ярославской области
4.2.	Проведение обучающих семинаров по вопросам соблюдения принципов и правил Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания		постоянно	
4.3.	Организация и проведение практических занятий для сотрудников учреждения по формированию навыков бесконфликтного взаимодействия с получателями услуг, их родственниками, законными представителями		постоянно	