Приложение 1

к протоколу Общественного совета при

Министерстве труда и социального

развития Республике Северная Осетия-Алания

от 13 декабря 2016 года №16

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы организаций, предоставляющих услуги в сфере обслуживания**

**Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в г.Владикавказ»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п. п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат |
| 1 | Организация и проведение супервизий по разработанному и утвержденному руководителем организации социального обслуживания населения плану | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2017 год | Хетагурова М.К. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших супервизии от общего числа работников, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 2 | Организация и проведение занятий:  - по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  - по соблюдению требований профессиональных стандартов в сфере социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Хетагурова М.К. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в организации социального обслуживания составит 100% от общего числа работников | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 3 | Активизация деятельности Попечительского совета при организации социального обслуживания населения, в том числе в оценке эффективности деятельности каждого отдельного специалиста, руководителя и, в целом, всего учреждения социального обслуживания; повышение взаимодействия с Общественным советом при Министерстве труда и социального развития РСО-Алания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Хетагурова М.К. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы**

**организаций, предоставляющих услуги в сфере обслуживания**

**Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский геронтологический центр»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п. п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат |
| 1 | Повышение квалификации/профессиональная переподготовка по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Дзуцева А.С. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности составит не менее 80% от общего числа работников;  повышение качества отчетности, предоставляемой в Министерство труда и социального развития РСО-Алания | Выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 2 | Организация и проведение супервизий по разработанному и утвержденному руководителем организации социального обслуживания населения плану | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Дзуцева А.С. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших супервизии от общего числа работников, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 3 | Организация и проведение занятий:  - по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  - по соблюдению требований профессиональных стандартов в сфере социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Дзуцева А.С. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в организации социального обслуживания составит 100% от общего числа работников | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 4 | Активизация деятельности Попечительского совета при организации социального обслуживания населения, в том числе в оценке эффективности деятельности каждого отдельного специалиста, руководителя и, в целом, всего учреждения социального обслуживания; повышение взаимодействия с Общественным советом при Министерстве труда и социального развития РСО-Алания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Дзуцева А.С. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы**

**организаций, предоставляющих услуги в сфере обслуживания**

**Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский центр реабилитации детей-инвалидов «Феникс»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п. п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат |
| 1 | Повышение квалификации/профессиональная переподготовка по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Лолаева З.А.  . | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности составит не менее 80% от общего числа работников;  повышение качества отчетности, предоставляемой в Министерство труда и социального развития РСО-Алания | Выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 2 | Организация и проведение супервизий по разработанному и утвержденному руководителем организации социального обслуживания населения плану | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Лолаева З.А. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших супервизии от общего числа работников, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 3 | Организация и проведение занятий:  - по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  - по соблюдению требований профессиональных стандартов в сфере социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Лолаева З.А. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в организации социального обслуживания составит 100% от общего числа работников | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 4 | Активизация деятельности Попечительского совета при организации социального обслуживания населения, в том числе в оценке эффективности деятельности каждого отдельного специалиста, руководителя и, в целом, всего учреждения социального обслуживания; повышение взаимодействия с Общественным советом при Министерстве труда и социального развития РСО-Алания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Лолаева З.А. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы**

**организаций, предоставляющих услуги в сфере обслуживания**

**Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский центр социальной реабилитации несовершеннолетних «Доброе сердце»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п. п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат |
| 1 | Повышение квалификации/профессиональная переподготовка по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Печенкина Т.И. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности составит не менее 80% от общего числа работников;  повышение качества отчетности, предоставляемой в Министерство труда и социального развития РСО-Алания | Выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 2 | Организация и проведение супервизий по разработанному и утвержденному руководителем организации социального обслуживания населения плану | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Печенкина Т.И. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших супервизии от общего числа работников, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 3 | Организация и проведение занятий психолога по формированию толерантного отношения и психологической устойчивости к категориям граждан, состоящим на социальном обслуживании в организации социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Печенкина Т.И. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия психолога по формированию толерантного отношения и психологической устойчивости к категориям граждан, состоящим на социальном обслуживании в организации социального обслуживания населения, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 4 | Организация и проведение занятий:  - по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  - по соблюдению требований профессиональных стандартов в сфере социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Печенкина Т.И. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в организации социального обслуживания составит 100% от общего числа работников | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 5 | Активизация деятельности Попечительского совета при организации социального обслуживания населения, в том числе в оценке эффективности деятельности каждого отдельного специалиста, руководителя и, в целом, всего учреждения социального обслуживания; повышение взаимодействия с Общественным советом при Министерстве труда и социального развития РСО-Алания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Печенкина Т.И. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы**

**организаций, предоставляющих услуги в сфере обслуживания**

**Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский центр реабилитации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата г.Владикавказ»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п. п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат |
| 1 | Повышение квалификации/профессиональная переподготовка по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цаллагова Ж.В. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности составит не менее 80% от общего числа работников;  повышение качества отчетности, предоставляемой в Министерство труда и социального развития РСО-Алания | Выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 2 | Организация и проведение супервизий по разработанному и утвержденному руководителем организации социального обслуживания населения плану | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цаллагова Ж.В. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших супервизии от общего числа работников, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 3 | Организация и проведение занятий психолога по формированию толерантного отношения и психологической устойчивости к категориям граждан, состоящим на социальном обслуживании в организации социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цаллагова Ж.В. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия психолога по формированию толерантного отношения и психологической устойчивости к категориям граждан, состоящим на социальном обслуживании в организации социального обслуживания населения, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 4 | Организация и проведение занятий:  - по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  - по соблюдению требований профессиональных стандартов в сфере социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цаллагова Ж.В. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в организации социального обслуживания составит 100% от общего числа работников | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 5 | Актуализация информации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания населения, в реестре поставщиков социальных услуг | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цаллагова Ж.В. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |
| 6 | Активизация деятельности Попечительского совета при организации социального обслуживания населения, в том числе в оценке эффективности деятельности каждого отдельного специалиста, руководителя и, в целом, всего учреждения социального обслуживания; повышение взаимодействия с Общественным советом при Министерстве труда и социального развития РСО-Алания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цаллагова Ж.В. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы**

**организаций, предоставляющих услуги в сфере обслуживания**

**Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Санаторий «Осетия»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п. п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат |
| 1 | Повышение квалификации/профессиональная переподготовка по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цаллагова Л.Х. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности составит не менее 80% от общего числа работников;  повышение качества отчетности, предоставляемой в Министерство труда и социального развития РСО-Алания | Выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 2 | Организация и проведение супервизий по разработанному и утвержденному руководителем организации социального обслуживания населения плану | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цаллагова Л.Х. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших супервизии от общего числа работников, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 3 | Организация и проведение занятий психолога по формированию толерантного отношения и психологической устойчивости к категориям граждан, состоящим на социальном обслуживании в организации социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цаллагова Л.Х. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия психолога по формированию толерантного отношения и психологической устойчивости к категориям граждан, состоящим на социальном обслуживании в организации социального обслуживания населения, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 4 | Организация и проведение занятий:  - по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  - по соблюдению требований профессиональных стандартов в сфере социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цаллагова Л.Х. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в организации социального обслуживания составит 100% от общего числа работников | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 5 | Актуализация информации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания населения, в реестре поставщиков социальных услуг | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цаллагова Л.Х. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |
| 6 | Активизация деятельности Попечительского совета при организации социального обслуживания населения, в том числе в оценке эффективности деятельности каждого отдельного специалиста, руководителя и, в целом, всего учреждения социального обслуживания; повышение взаимодействия с Общественным советом при Министерстве труда и социального развития РСО-Алания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цаллагова Л.Х. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы**

**организаций, предоставляющих услуги в сфере обслуживания**

**Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский детский реабилитационно-оздоровительный центр «Горный воздух»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п. п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат |
| 1 | Повышение квалификации/профессиональная переподготовка по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Ахполова Р.Е. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности составит не менее 80% от общего числа работников;  повышение качества отчетности, предоставляемой в Министерство труда и социального развития РСО-Алания | Выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 2 | Организация и проведение супервизий по разработанному и утвержденному руководителем организации социального обслуживания населения плану | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Ахполова Р.Е. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших супервизии от общего числа работников, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 3 | Организация и проведение занятий психолога по формированию толерантного отношения и психологической устойчивости к категориям граждан, состоящим на социальном обслуживании в организации социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Ахполова Р.Е. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия психолога по формированию толерантного отношения и психологической устойчивости к категориям граждан, состоящим на социальном обслуживании в организации социального обслуживания населения, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 4 | Организация и проведение занятий:  - по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  - по соблюдению требований профессиональных стандартов в сфере социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Ахполова Р.Е. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в организации социального обслуживания составит 100% от общего числа работников | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 5 | Актуализация информации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания населения, в реестре поставщиков социальных услуг | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Ахполова Р.Е. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |
| 6 | Активизация деятельности Попечительского совета при организации социального обслуживания населения, в том числе в оценке эффективности деятельности каждого отдельного специалиста, руководителя и, в целом, всего учреждения социального обслуживания; повышение взаимодействия с Общественным советом при Министерстве труда и социального развития РСО-Алания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Ахполова Р.Е. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы**

**организаций, предоставляющих услуги в сфере обслуживания**

**Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский детский реабилитационный центр «Тамиск»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п. п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат |
| 1 | Повышение квалификации/профессиональная переподготовка по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цагараева З.Р. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности составит не менее 80% от общего числа работников;  повышение качества отчетности, предоставляемой в Министерство труда и социального развития РСО-Алания | Выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 2 | - Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.), в том числе по телефону;  - укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цагараева З.Р. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков составит не менее 80%;  доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных, составит не менее 80% | показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания |
| 3 | Организация и проведение супервизий по разработанному и утвержденному руководителем организации социального обслуживания населения плану | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цагараева З.Р. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших супервизии от общего числа работников, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 4 | Организация и проведение занятий психолога по формированию толерантного отношения и психологической устойчивости к категориям граждан, состоящим на социальном обслуживании в организации социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цагараева З.Р. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия психолога по формированию толерантного отношения и психологической устойчивости к категориям граждан, состоящим на социальном обслуживании в организации социального обслуживания населения, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 5 | Организация и проведение занятий:  - по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  - по соблюдению требований профессиональных стандартов в сфере социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цагараева З.Р. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в организации социального обслуживания составит 100% от общего числа работников | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 6 | Актуализация информации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания населения, в реестре поставщиков социальных услуг | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цагараева З.Р. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |
| 7 | Активизация деятельности Попечительского совета при организации социального обслуживания населения, в том числе в оценке эффективности деятельности каждого отдельного специалиста, руководителя и, в целом, всего учреждения социального обслуживания; повышение взаимодействия с Общественным советом при Министерстве труда и социального развития РСО-Алания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Цагараева З.Р. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы**

**организаций, предоставляющих услуги в сфере обслуживания**

**Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Центр профилактики социального сиротства и развития семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Моя семья»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п. п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат |
| 1 | Создание доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:  - оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски):  - оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения;  - оборудование санитарно-гигиенического помещения;  - наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Дудиева С.П. | обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг;  доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения |
| 2 | Повышение квалификации/профессиональная переподготовка по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Дудиева С.П. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности составит не менее 80% от общего числа работников;  повышение качества отчетности, предоставляемой в Министерство труда и социального развития РСО-Алания | Выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 3 | -Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.), в том числе по телефону;  - укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Дудиева С.П. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков составит не менее 80%;  доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных, составит не менее 80% | показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания |
| 4 | Организация и проведение супервизий по разработанному и утвержденному руководителем организации социального обслуживания населения плану | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Дудиева С.П. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших супервизии от общего числа работников, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 5 | Организация и проведение занятий психолога по формированию толерантного отношения и психологической устойчивости к категориям граждан, состоящим на социальном обслуживании в организации социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Дудиева С.П. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия психолога по формированию толерантного отношения и психологической устойчивости к категориям граждан, состоящим на социальном обслуживании в организации социального обслуживания населения, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 6 | Организация и проведение занятий:  - по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  - по соблюдению требований профессиональных стандартов в сфере социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Дудиева С.П. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в организации социального обслуживания составит 100% от общего числа работников | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 7 | Актуализация информации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания населения, в реестре поставщиков социальных услуг | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Дудиева С.П. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |
| 8 | Активизация деятельности Попечительского совета при организации социального обслуживания населения, в том числе в оценке эффективности деятельности каждого отдельного специалиста, руководителя и, в целом, всего учреждения социального обслуживания; повышение взаимодействия с Общественным советом при Министерстве труда и социального развития РСО-Алания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Дудиева С.П. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы**

**организаций, предоставляющих услуги в сфере обслуживания**

**Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Алагирский территориальный центр социальной помощи семье и детям»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п. п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат |
| 1 | Создание доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:  - оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски):  - оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения;  - оборудование санитарно-гигиенического помещения;  - наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Купеев А.К. | обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг;  доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения |
| 2 | Повышение квалификации/профессиональная переподготовка по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Купеев А.К. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности составит не менее 80% от общего числа работников;  повышение качества отчетности, предоставляемой в Министерство труда и социального развития РСО-Алания | Выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 3 | -Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.), в том числе по телефону;  - укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Купеев А.К. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков составит не менее 80%;  доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных, составит не менее 80% | показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания |
| 4 | Организация и проведение супервизий по разработанному и утвержденному руководителем организации социального обслуживания населения плану | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Купеев А.К. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших супервизии от общего числа работников, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 5 | Организация и проведение занятий психолога по формированию толерантного отношения и психологической устойчивости к категориям граждан, состоящим на социальном обслуживании в организации социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Купеев А.К. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия психолога по формированию толерантного отношения и психологической устойчивости к категориям граждан, состоящим на социальном обслуживании в организации социального обслуживания населения, составит не менее 80% | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 6 | Организация и проведение занятий:  - по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  - по соблюдению требований профессиональных стандартов в сфере социального обслуживания населения | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Купеев А.К. | доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших занятия по изучению нормативной правовой базы Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания, приведенной в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в организации социального обслуживания составит 100% от общего числа работников | выполнение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |
| 7 | Актуализация информации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания населения, в реестре поставщиков социальных услуг | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Купеев А.К. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |
| 8 | Активизация деятельности Попечительского совета при организации социального обслуживания населения, в том числе в оценке эффективности деятельности каждого отдельного специалиста, руководителя и, в целом, всего учреждения социального обслуживания; повышение взаимодействия с Общественным советом при Министерстве труда и социального развития РСО-Алания | анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проведенный в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» | 2016 год | Купеев А.К. | доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг достаточным, составит не менее 80% | выполнение показателя открытости и доступности информации об организации социального обслуживания |