

Утверждено:

Решением Общественного совета
при Департаменте социального развития
Тюменской области
(протокол от 30.11.2016 2016 г. № 3)

Предложения

об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки качества оказания услуг за 2016 год

В части показателя «открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»:

- обеспечение своевременного наполнения официального сайта организации актуальной информацией о деятельности организации социального обслуживания в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в удобной для получателей социальных услуг форме;
- обеспечение доступности информации, размещаемой на информационных стендах организации социального обслуживания, с учетом потребностей получателей социальных услуг;
- повышение информированности получателей социальных услуг, проживающих в стационарных учреждениях, об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, а также о стоимости платных услуг;
- обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками организации информации о социальных услугах при личном обращении, по телефону, а также при подготовке ответов на письменные и электронные обращения;
- обеспечение технической возможности направления обращений граждан в электронном виде через сайт организации и усиление контроля за соблюдением работниками организации порядка рассмотрения электронных обращений граждан;
- обеспечение технической возможности заполнения анкеты получателя социальных услуг на сайте организации социального обслуживания.

В части показателя «комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»:

- продолжение работы по укреплению материально-технической базы организаций по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан;
- расширение форм взаимодействия с попечительскими советами и родительскими комитетами при организациях по вопросам улучшения качества предоставляемых социальных услуг;
- активизация работы по привлечению внебюджетных средств для улучшения материально-технической базы организаций.

В части показателя «доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»:

- повышение качества работы по формированию бесконфликтной среды организации;
- совершенствование работы по оказанию помощи в адаптации вновь поступивших в организацию получателей социальных услуг;
- усиление контроля за соблюдением работниками организаций общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утв. Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
- продолжение работы по повышению квалификации работников организаций с целью обеспечения соответствия профессиональным стандартам, современным квалификационным требованиям.