

УТВЕРЖДАЮ:
Директор АСУСОН ТО «Истошинский
дом-интернат для престарелых и инвалидов»
_____ Н.А.Терешина
«01» сентября 2014 г.

План по улучшению качества предоставления социальных услуг автономным учреждением социального обслуживания населения Тюменской области «Истошинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

| № п/п | Наименование мероприятия по улучшению качества предоставления социальных услуг в учреждении | Срок реализации | Ответственный за реализацию данного мероприятия специалист учреждения | Примечание |
|---|---|-----------------|---|------------|
| 1.Показатель «Открытость и доступность информации об учреждении» | | | | |
| 1 | Обеспечение исполнения приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 391а от 30.08.2013 «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» в части размещения (в случае отсутствия) и поддержания в актуальном состоянии информации, размещенной на официальном сайте учреждения | Постоянно | Терешина Н.А. | |
| 2 | Обеспечение качества информации, размещенной на сайте учреждения | Постоянно | Козорезова Н.А. | |
| 3 | Обеспечение удобной и доступной навигации официального сайта учреждения | 15.09.2014 | Козорезова Н.А. | |
| 4 | Создание на официальном сайте учреждения социального обслуживания дополнительной вкладки «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта | 15.09.2014 | | |
| 5 | Создание на официальном сайте учреждений раздела «Независимая оценка качества работы | 15.09.2014 | Козорезова Н.А. | |

| | | | | |
|---|--|------------|-----------------|--|
| | учреждения» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения попечительскими советами, родительскими комитетами, результатов анкетирования, информации СМИ об учреждении, в том числе мнения и отзывов граждан, ссылок на Интернет-ресурсы, где размещена информация о деятельности учреждения | | | |
| 6 | Рассмотрение возможности популяризации официального сайта учреждения через СМИ, Интернет-ресурсы, информационные материалы о деятельности учреждения, расположенные на информационных стендах, буклетах и пр.; | 15.09.2014 | Козорезова Н.А. | |
| 7 | Обеспечение участия представителей Попечительских советов, Родительских комитетов в социально значимых мероприятиях, проводимых в учреждении, с последующим размещением информации (отзыв) об уровне проведенного мероприятия на официальном сайте | Постоянно | Терешина Н.А. | |
| 2. Показатель «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья» | | | | |
| 1 | Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность | Постоянно | Терешина Н.А. | |
| 2 | Совершенствование материально-технической базы учреждения по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан | Постоянно | Терешина Н.А. | |
| 3. Показатель: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения» | | | | |
| 1 | Организация мероприятий по контролю за соблюдением работниками учреждения основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания | Постоянно | Терешина Н.А. | |

| | | | | |
|--|---|--------------------------|----------------|--|
| 2 | Обучение, проведение рабочих совещаний с коллективом учреждений социального обслуживания по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждений | Ежеквартально но | Терешина Н.А. | |
| 3 | Организация проведения регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждений, выполнения ими норм профессиональной этики. | Ежеквартально но | Титова Л.И. | |
| 4. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении» | | | | |
| 1 | Проведение анализа обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых учреждениями | По мере поступления | Ческидова А.И. | |
| 2 | Привлечение независимого эксперта в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию клиентов учреждений социального обслуживания, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования* | Ежегодно февраль-март | Терешина Н.А. | |
| 3 | Проведение анализа качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования клиентов (родственников клиентов), принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания | Ежегодно до 1 апреля | Титова Л.И. | |