

Приложение № 1
к приказу АСУСОН ТО
«Лесновский психоневрологический интернат»
от 26 августа 2014 г. № 136-од

УТВЕРЖДАЮ
Директор АСУСОН ТО
«Лесновский психоневрологический интернат»
Н.М. Баёва



План по улучшению качества предоставления социальных услуг автономным учреждением социального обслуживания населения Тюменской области «Лесновский психоневрологический интернат»

№ 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	Постоянно	Изосимова Т.Н.	

	учреждения			
2	Обеспечение качества информации, размещенной на сайте учреждения	Постоянно	Баёва Н.М.	
3	Обеспечение удобной и доступной навигации официального сайта учреждения	15.09.2014	Аксёнов С.В.	
4	Создание на официальном сайте учреждения социального обслуживания дополнительной вкладки «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта	15.09.2014	Аксёнов С.В.	
5	Создание на официальном сайте учреждений раздела «Независимая оценка качества работы 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	15.09.2014	Изосимова Т.Н. Аксёнов С.В.	
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	Баёва Н.М. Изосимова Т.Н.	
7	Обеспечение участия представителей Попечительских советов, Родительских комитетов в социально значимых мероприятиях, проводимых в учреждении, с	Постоянно	Изосимова Т.Н.	

	последующим размещением информации (отзыв) об уровне проведенного мероприятия на официальном сайте			
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	Баёва Н.М. Изосимова Т.Н. Тихонова Н.Н.	
2	Совершенствование материально-технической базы учреждения по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан	Постоянно	Баёва Н.М.	
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	Изосимова Т.Н. Тихонова Н.Н. Перетятку Л.Г. Семёнова Т.А. Рогозина Н.Н. Шашков Ю.И. Кошкарлов В.В.	
2	Обучение, проведение рабочих совещаний с коллективом учреждений социального обслуживания по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждений	Ежеквартально	Изосимова Т.Н. Тихонова Н.Н.	
3	Организация проведения регулярной	Ежеквартально	Изосимова Т.Н.	

	анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждений, выполнения ими норм профессиональной этики.		Тихонова Н.Н.	
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	Баёва Н.М. Изосимова Т.Н. Тихонова Н.Н. Перетятку Л.Г. Семёнова Т.А. Рогозина Н.Н. Шашков Ю.И. Кошкарлов В.В.	
2	Привлечение независимого эксперта в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию клиентов учреждений социального обслуживания, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования*	Ежегодно февраль- марта	Баёва Н.М. Изосимова Т.Н.	
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	Баёва Н.М. Изосимова Т.Н. Тихонова Н.Н.	