



АВТОНОМНОЕ СТАЦИОНАРНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

«Лесновский психоневрологический интернат»

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 учреждения	Постоянно	Изосимова Т.Н.	Исполнено
2	Обеспечение качества информации, размещенной на сайте учреждения	Постоянно	Изосимова Т.Н.	Исполнено
3	Обеспечение удобной и доступной навигации официального сайта учреждения	15.09.2014	Изосимова Т.Н.	Исполнено
4	Создание на официальном сайте учреждения социального обслуживания дополнительной вкладки «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта	15.09.2014	Изосимова Т.Н.	Исполнено
5	Создание на официальном сайте учреждений раздела «Независимая оценка качества работы учреждения» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения попечительскими советами,	15.09.2014	Изосимова Т.Н.	Исполнено

	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	Изосимова Т.Н.	Исполнено
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	Изосимова Т.Н.	Исполнено
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	Изосимова Т.Н. Тихонова Н.Н. Бичок И.М. Семёнова Т.А. Шашков Ю.И. Перетятку Л.Г. Кошкаргов В.В.	Исполнено
2	Совершенствование материально-технической базы учреждения по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан	Постоянно		Исполнено
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		Исполнено

2	Обучение, проведение рабочих совещаний с коллективом учреждений социального обслуживания по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждений	Ежеквартально		Исполнено
3	Организация проведения регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждений, выполнения ими норм профессиональной этики.	Ежеквартально		Исполнено
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		
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 2015		
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 2015		Исполнено