

СОГЛАСОВАН

Заместитель Министра
здравоохранения, семьи и
социального благополучия
Ульяновской области


А.А. Баранов
« » 2017 г.

УТВЕРЖДЕН

Директор областного
государственного казённого
учреждения социального обслуживания
«Реабилитационный центр для детей и
подростков с ограниченными
возможностями «Восхождение» в с.
Большие Ключицы»


Шишкина Н.А.
« » 2017 г.



**План мероприятий
по улучшению качества работы ОГКУСО РЦ «Восхождение»
по итогам независимой оценки качества оказания социальных услуг**

№ п/п	Предложения по результатам независимой оценки	Мероприятия учреждения	Срок исполнения	Ответственный за исполнение
1	Создать официальный Интернет-сайт организации, разместить на нем всю необходимую информацию согласно нормативным требованиям, обеспечить его работу в постоянном режиме с возможностью осуществления обратной связи от получателей услуг и их родственников. В том числе, обеспечить наличие информации в порядке подачи заявлений (жалоб) о качестве предоставления социальных услуг Интернет-сайте организации, и возможность их подачи посредством в электронной форме посредством Интернет-сайта.	Обеспечить ежедневный мониторинг, обновление информации и обратную связь с получателями услуг посредством электронной формы и Интернет-сайта. Издать приказ о назначении ответственных лиц по проведению мониторинга и обратной связи с получателями услуг	На момент проведения независимой оценки качества услуг в учреждении работал сайт с адресом (http://detstvo73.ucoz.net), на котором имеется необходимая информация с учетом требований ч.3 ст. 13 ФЗ №442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ" от 28.12.2013г. Ежедневно	Шишкина Н.А., директор Буранова Ю.В., специалист по кадрам Дырnochкина Л.В., замдиректора по РВР

	Обеспечить доступность и результативность взаимодействия с организацией посредством электронной почты, электронных сервисов на Интернет-сайте.	Провести анализ работы учреждения по доступности и результативности взаимодействия с организацией посредством электронной почты и сайта учреждения Назначить ответственных лиц за актуализацию деятельности электронных сервисов (сайта учреждения и электронной почты)	Ежедневно	Буранова Ю.В., специалист по кадрам Дырnochкина Л.В., замдиректора по РВР
3	Обеспечить возможность подачи жалобы по вопросам качества обслуживания на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" Повысить качество информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации, а также обеспечить наличие данной информации на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети Интернет.	Информацию о порядке подачи жалобы по вопросам оказания социальных услуг разместить на информационном стенде на 1-м этаже учреждения, а также на сайте учреждения (http://detstvo73.ucoz.net) в разделе «Документы» Разработать анкету для родителей с указанием в ней сайта учреждения и электронной почты с просьбой оставлять свой отзыв о пребывании ребенка в центре.	Февраль Февраль, каждую смену	Дырnochкина Л.В., замдиректора по РВР Сагдеева Е.С., зав.стационарным отделением
4	Повысить долю получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.	1.Проводить анализ поступивших отзывов родителей (по электронной почте на сайте, в письмах, книге отзывов для родителей) по удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информацией о работе учреждения 2.Проводить анализ записей в книге отзывов детей о пребывании в центре	Ежедневно Ежедневно	Дырnochкина Л.В., замдиректора по РВР Сагдеева Е.С., зав.стационарным отделением

	Оборудовать помещения организации видео- и аудиоинформаторами для лиц с нарушениями зрения и слуха.	Оборудовать помещения учреждения видео-и аудиоинформаторами для лиц с нарушениями зрения и слуха	По мере поступления средств из областного бюджета	Шишкина Н.А., директор
6	<p>Сохранять и повышать оценку пользователей услуг, дающуюся доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников организации социального обслуживания.</p> <p>Уделить внимание повышению удовлетворенности пользователей услуг изменением качества жизни в результате получения социальных услуг в организации.</p>	<p>1.Провести совещание трудового коллектива с повесткой дня, включающей данный вопрос</p> <p>2.Внести изменение в Положение о стимулирующих выплатах в части увеличения количества баллов за показатели доброжелательности, вежливости, компетентности, с 5 до 15 баллов</p> <p>3.Разработать и апробировать анкетный опрос родителей по окончании каждой смены с вопросами: -что изменилось в культуре поведения детей; -в предпочтениях к пище -в отношении к своему внешнему виду; -коммуникативных навыках (общение) со сверстниками -что изменилось в отношении к личной гигиене и здоровью и др. с целью анализа полученных результатов, положительных отзывов и формирования более высокой оценки по изменениям качества жизни детей в результате получения социальных услуг в учреждении</p>	<p>Февраль</p> <p>Февраль</p> <p>Февраль и далее каждую смену</p>	<p>Шишкина Н.А., директор</p> <p>Шишкина Н.А., директор</p> <p>Короткая В.Ф., представитель трудового коллектива Дырочкина Л.В., замдиректора по РВР Сагдеева Е.С., зав.стационарным отделением</p>
7	Рассмотреть возможности повышения качества следующих условий оказания услуг: график посещения родственниками, предоставление социально-бытовых,	Оборудовать для инвалидов-колясочников санитарно-гигиеническое помещение	По мере выделения средств из областного бюджета 2018г.	Шишкина Н.А., директор;

парикмахерских и гигиенических услуг, оборудованное для инвалидов санитарно- гигиеническое помещение, хранение личных вещей, наличие оборудования для предоставления социальных услуг, хранение личных вещей.			
---	--	--	--