

Согласовано:

Руководитель управления реализации государственной политики по социальной защите инвалидов Устинова



«14» февраля 2016 г.

Утверждаю
Директор ГБУ СО РЦ «Доблесть»
Хромцова И.В.



«14» февраля 2016 г.

План мероприятий по улучшению качества работы организации социального обслуживания на 2017-2018 годы

Наименование организации социального обслуживания: государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Обеспечение должного уровня работы официального сайта Учреждения http://doblest.samregion.ru	Результаты независимой оценки качества. Критерий «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» 8,4 балла	2017-2018	Хромцова И.В. Мураткин А.Г.		Повышение информированности и граждан об услугах, оказываемых учреждением
2.	Обеспечение качества информации, размещается на сайтах: http://reabilit.samregion.ru http://doblest.samregion.ru http://minsocdet.samregion.ru	Результаты независимой оценки качества. Критерий «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» 8,4 балла	2017-2018	Мураткин А.Г. Байбекова Ф.Б.		Обеспечение доступности и качества информации об учреждении

3.	Создание на официальном сайте учреждения раздела «НОК работы учреждения»	Результаты независимой оценки качества. Критерий «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» 8,4 балла	2017-2018	Хромцова И.В. Мураткин А.Г.	Повышение информированности и граждан о качестве оказываемых услуг
4.	Популяризация официального сайта Учреждения через информационные материалы о деятельности Учреждения, на информационных стендах, буклетах и т.д.	Результаты независимой оценки качества. Критерий «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» 8,4 балла	2017-2018	Мураткин А.Г. Байбекова Ф.Б.	Повышение информированности и граждан об услугах, оказываемых учреждением
5.	Приобретение оборудования для комфортного проживания клиентов (телевизоры, холодильники, специальное оборудование, мебели)	Результаты независимой оценки качества. Критерий «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения» 9,9 балла	2017-2018	Хромцова И.В.	Повышение удовлетворенности клиентов комфортностью условий предоставления услуг
6.	Внедрение в практику работы Учреждения инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество	Результаты независимой оценки качества. Критерий «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения» 9,9 балла	2017-2018	Хромцова И.В.	Повышение удовлетворенности клиентов комфортностью условий предоставления услуг

7.	Обучение сотрудников на курсах повышения квалификации	<p>Результаты независимой оценки качества.</p> <p>Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»</p> <p>9,7 балла</p>	2017-2018	Черкасова М.В.	Повышение профессионализма и компетентности сотрудников Учреждения
8.	Проведение аттестации сотрудников учреждения	<p>Результаты независимой оценки качества.</p> <p>Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»</p> <p>9,7 балла</p>	2017-2018	Черкасова М.В.	Повышение профессионализма и компетентности сотрудников Учреждения
9.	Организация мероприятий по контролю за соблюдением работниками учреждения основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики	<p>Результаты независимой оценки качества.</p> <p>Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»</p> <p>9,7 балла</p>	2017-2018	Львова Е.П. Черкасова М.В.	Повышение у сотрудников культуры обслуживания
10.	Обучение, проведение рабочих совещаний с коллективом учреждения по вопросам соблюдения норм профессиональной этики	<p>Результаты независимой оценки качества.</p> <p>Критерий «Доброжелательность,</p>	2017-2018	Львова Е.П. Черкасова М.В.	Повышение у сотрудников культуры обслуживания

11.	Участие в зональных областных семинарах, конференциях по обмену опытом	Вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания» 9,7 балла	Результаты независимой оценки качества. Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания» 9,7 балла	2017-2018	Хромцова И.В. Черкасова М.В. Черкасова И.И.			Повышение профессионализма и компетентности сотрудников Учреждения
12.	Продолжение проведения анкетирования клиентов учреждения	Вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания» 9,2 балла	Результаты независимой оценки качества. Критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг» 9,2 балла	2017-2018	Хромцова И.В. Львова Е.П.			Контроль за удовлетворенностью качеством оказания услуг
13.	Проведение анкетирования сотрудников центра с целью выявления имеющихся сложностей для качественного предоставления социальных услуг	«Удовлетворенность качеством оказания услуг» 9,2 балла	Результаты независимой оценки качества. Критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг» 9,2 балла	2017-2018	Хромцова И.В. Львова Е.П.			Внутренний контроль за выявлением существующих проблем в сфере оказания социальных услуг

14.	Анализ обоснованных жалоб получателей услуг на качество социальных услуг, предоставляемых в центре	Результаты независимой оценки качества. Критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг» 9,2 балла	2017-2018	Хромцова И.В. Львова Е.П.	Повышение качества предоставляемых услуг
15.	Изучение рейтинга учреждения на сайте	Результаты независимой оценки качества. Критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг» 9,2 балла	2017-2018	Байбекова Ф.Б.	Контроль за удовлетворенностью качеством оказания услуг