

Согласовано:  
Руководитель управления  
организации социального обслуживания  
министерства социально-демографической  
и семейной политики Самарской области

Т.Ф.Филаретова  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 год

Утверждаю:  
Директор ГБУ СО «ЦСО  
«ЦСО м.р.Безенчукский»

В.И. Безмертная  
2017 год

### План мероприятий по улучшению качества работы ГБУ СО «ЦСО м.р. Безенчукский» на 2017 год.

№ п/п	Показатели	Наименование мероприятия	Период реализации	Ответственный
1	Открытость и доступность информации об учреждении	Совершенствование и поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на сайте учреждения	Постоянно	Зам. директора Львова Л.А.
2		Совершенствование и поддержание на должном уровне обеспечения удобной и доступной навигации официального сайта учреждения	Постоянно	Зам. директора Львова Л.А.
3		Совершенствование и поддержание на должном уровне работы дополнительной вкладки «Обратная связь» на официальном сайте учреждения для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта	Постоянно	Львова Л.А., Кирейникова К.А.
4		Создание на официальном сайте учреждения 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	Январь 2017 г.	Кирейникова К.А.
5		Рассмотрение возможности популяризации официального сайта учреждения через СМИ, социальные сети, информационные материалы расположенные на информационных стендах, буклетах и пр.	Постоянно	Зам. директора Титкова Т.А., заведующие отделениями
6		Поддержание на должном уровне обеспечения исполнения приказа Министерства труда и социальной защиты РФ № 391а от 30.08.2013 г. «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».	В течение года	Директор

7	Комфортность условий и доступность получения услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья	Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность	В течение года	Зам. директора Титкова Т.А., заведующие отделениями
8		Совершенствование материально-технической базы учреждения по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан.	Постоянно	Директор
9	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения	Организация мероприятий по контролю за соблюдением работниками учреждений основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания	Постоянно	Зам. директора Титкова Т.А., заведующие отделениями
10		Обучение, проведение рабочих совещаний с коллективами учреждения по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждения.	В течение года	Директор, руководители структурных подразделений
11		Организация проведения регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждения, выполнения ими норм профессиональной этики.	1 раз в год	Зам. директора Титкова Т.А.
12	Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении	Разработка системы анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество социальных услуг, предоставляемых учреждением	В течение года	Директор
13		Привлечение независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию клиентов учреждений социального обслуживания, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;	Постоянно	Юдина Е.В.
14		Проведения анализа качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования клиентов (родственников клиентов), принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания.	Декабрь 2017года	Зам. директора Титкова Т.А., заведующие отделениями