

№ 18 от 20.01.2017г.



Утверждаю:

Директор Дома-интерната

М.Г. Мешалкина

2017г.

План  
мероприятий по улучшению качества оказания услуг  
МСУ «Дом-интернат Ясные поляны»

№ п.п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат мероприятия
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-
1.	Открытость и доступность информации об организации. <u>Мероприятия:</u> Обновление информации на стендах учреждения в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"; Проведение систематического контроля за обновлением информации об учреждении, порядке и условиях предоставления услуг	9,41	В течении года	Директор Ответственный за ведение сайта	Информационная открытость учреждения	Наличие и соответствие актуальной и своевременной информации на стендах и на сайте учреждения, в СМИ и других открытых источниках информации. Наличие возможности направления жалобы, заявления, отзыва о качестве предоставления услуг лично в учреждении, получение информации на стендах и по телефону.

	получателям социальных услуг на официальном сайте учреждения и <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> . СМИ.					
2.	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения. <u>Мероприятия:</u> <u>продолжать</u> проведение работы по адаптации учреждения для инвалидов и маломобильных групп.	6,89	В течении года	Директор, начальник хозяйдела, ст. медсестра	Доступные условия для маломобильных получателей социальных услуг и инвалидов при получении и предоставлении соц. услуг в учреждении.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам учреждения для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг, оборудование входных групп
3.	Время ожидания предоставления социальной услуги. <u>Мероприятия:</u> Проведение инструктажей с работниками по обращениям граждан, поступившим по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».	1,00	1 кв. 2017 года.	Директор	Своевременное предоставление информации о работе учреждения, порядке предоставления социальных услуг при личном обращении граждан.	Своевременность предоставления информации о работе учреждения, порядке предоставления социальных услуг.
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность. <u>Мероприятия:</u> Продолжать работу по повышению квалификации профессиональной переподготовки специалистов и сотрудников. Требовать соблюдение Кодекса этики и	2,14	В течении года	директор	Компетентность работников организации. Повышение оценки доброжелательности и вежливости	Высокий уровень доброжелательности, вежливости и компетенции сотрудников дома-интерната.

	служебного поведения					
5.	<p>Удовлетворенность качеством обслуживания</p> <p><u>Мероприятия:</u> введение в штатное расписание культ работника.</p> <p>Проведение оздоровительных мероприятий . По мере необходимости замена мебели и мягкого инвентаря, оперативность решения вопросов.</p>	15,94	В течении года	Директор, методдел, психолог	<p>Увеличение культурно массовых и оздоровительных мероприятий.</p> <p>Обеспечение необходимым инвентарем жителей дома-интерната.</p>	<p>Повышение уровня удовлетворенности качеством обслуживания.</p>