

Утверждаю:  
 Директор МСУ «Дом-интернат Ясные Поляны»



А.М. Мусренова  
 «17» июня 2019 г.

**План  
 мероприятий по улучшению качества оказания услуг  
 МСУ «Дом-интернат Ясные поляны»  
 на 2019 год**

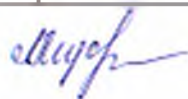
№ п.п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат мероприятия
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-
1.	<b>Открытость и доступность информации об организации.</b> <u>Мероприятия:</u> Обновление 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	Результат независимой оценки качества оказания услуг 9.41	постоянно	Директор Ответственный за ведение сайта	Обеспечение возможности владения пользователями интернет-сайта актуальной информацией, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания.	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. Отсутствие замечаний от пользователей интернет-

	предоставления услуг получателям социальных услуг на официальном сайте учреждения и <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> . СМИ.					сайта о наличии неактуальной информации.
2.	<b>Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.</b> <u>Мероприятия:</u> продолжать проведение работы по адаптации учреждения для инвалидов и маломобильных групп.	Результат независимой оценки качества оказания услуг 6,89	постоянно	Директор, начальник хоз.отдела, ст. медсестра	Доступные условия для маломобильных получателей социальных услуг и инвалидов при получении и предоставлении соц. услуг в учреждении. Обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам учреждения для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг, оборудование входных групп
3.	<b>Время ожидания предоставления социальной услуги.</b> <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».	Результат независимой оценки качества оказания услуг 1,00	постоянно	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. Отсутствие жалоб и замечаний граждан о фактах предоставления не полной или не актуальной консультации.
4.	<b>Доброжелательность, вежливость и компетентность.</b> <u>Мероприятия:</u> Проведение	Результат независимой оценки качества	постоянно	директор	Компетентность работников организации. Повышение оценки доброжелательности и	Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся доброжелательности.

	работы по повышению квалификации профессиональной переподготовки специалистов и сотрудников. Соблюдение работниками учреждения Кодекса этики и служебного поведения	оказания услуг 2.14			вежливости. Соблюдение работниками Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения.	вежливости и внимательности работников Учреждения.
5.	<p><b>Удовлетворенность качеством обслуживания Мероприятия:</b> введение в штатное расписание культ работника.</p> <p>Проведение оздоровительных мероприятий . По мере необходимости замена мебели и мягкого инвентаря, оперативность решения вопросов.</p> <p>Сбор информации посредством ежеквартального Мониторинга по степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью социальных услуг (на основе анкетирования) с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг: -осуществление</p>	<p>Результат независимой оценки качества оказания услуг 15,94</p>	постоянно	Директор, мед.отдел, психолог	<p>Увеличение культурно массовых и оздоровительных мероприятий. Обеспечение необходимым инвентарем жителей дома-интерната. Повышение качества обслуживания и выявление причин неудовлетворенности получателей соц. услуг</p>	<p>Повышение уровня удовлетворенности качеством обслуживания. Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: - социально-психологических, социально-правовых, социально-трудовых услуг - конфиденциальностью предоставления социальных услуг; - оперативностью решения вопросов.</p>

контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг					
---	--	--	--	--	--

Директор



А.М. Мусренова