

**План
мероприятий по улучшению качества социальных услуг
ГБУСОВО «Владимирский ПНИ» на 2020 год**

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о деятельности ГБУСОВО «Владимирский ПНИ» на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Заместитель директора по медицинской части, заместитель директора по общим вопросам, главный бухгалтер, начальник отдела контрактной службы, начальник отдела информационных технологий и комплексной безопасности	Формирование открытой и доступной информационной среды среди населения области и города	Открытость и доступность информации об организации на официальном сайте учреждения, официальных страниц на «Одноклассники», «ВКонтакте», отсутствие обращений по вопросу неудобства получения информации с сайта учреждения, официальных страниц на «Одноклассники», «ВКонтакте», уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru
2.	Регулярное обновление информации о деятельности учреждения на	Критерий оценки качества оказания услуг	Постоянно	Заместитель директора по медицинской части, заместитель директора по	Повышение уровня информированно	Открытость и доступность информации об организации:

	информационных стендах учреждения	«Открытость и доступность информации об организации»		общим вопросам	сти получателей социальных услуг и посетителей о деятельности учреждения	- полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, - доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным
3.	Изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Заместитель директора по медицинской части, заместитель директора по общим вопросам	Повышение уровня информированности населения области и города о деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об организации: доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным
4.	Обеспечение индивидуального клиент – ориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Заместитель директора по медицинской части, заместитель директора по общим вопросам, начальник отдела информационных технологий и комплексной безопасности	Повышение качества социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации: наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
5.	Обеспечение возможности направления обращений граждан в электронном виде через сайт организации	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность	Постоянно	Начальник отдела информационных технологий и комплексной безопасности	Повышение качества социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации: наличие и доступность способов обратной связи с

		информации об организации» -				получателями социальных услуг
6.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	Постоянно	Комиссия внутреннего контроля	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
7.	Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	В соответствии с графиком	Заместитель директора по медицинской части, заместитель директора по общим вопросам	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
8.	Организация работы по созданию доброжелательных и вежливых взаимоотношений между сотрудниками учреждения и получателями социальных услуг, профилактика профессионального выгорания сотрудников	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	Постоянно	Психологи в социальной сфере учреждения	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
9.	Внедрение в работу инновационных методов и технологий предоставления социальных услуг	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	Постоянно	Заместитель директора по медицинской части, заместитель директора по общим вопросам	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
10.	Организация работы по составлению разнообразного меню для клиентов	Критерий оценки качества оказания услуг	Постоянно	Совет по лечебному питанию	Повышение качества социального	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации

	учреждения, предусмотреть составление праздничного меню	«Удовлетворенность качеством оказания услуг»			обслуживания	
11.	Организация работы по обеспечению надлежащего хранения и обеспечение сохранности личных вещей получателей социальных услуг учреждения	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	Постоянно	Заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
12.	Организация и проведение культурно-массовых, досуговых, информационно-развлекательных, экскурсионных мероприятий с учетом особенностей здоровья и психического состояния получателей социальных услуг учреждения с максимально возможным охватом всех получателей социальных услуг	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	Постоянно	Заместитель директора по общим вопросам	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
13.	Организация взаимодействия с общественными и волонтерскими движениями в части привлечения в работу с инвалидами-колясочниками и маломобильными гражданами	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	Постоянно	Заместитель директора по общим вопросам	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации