

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБУСОН «Суземский
психоневрологический интернат»
Н.В. Брилев

Приказ № 612 от « 12 » 12 2016г.

План

мероприятий по улучшению качества предоставления социальных услуг
в ГБУСОН «Суземский психоневрологический интернат»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Ответственный за выполнение	Результат выполнения мероприятия
1. Повышение информационной открытости учреждения				
1.	Информирование получателей социальных услуг о наличии возможности и порядке подачи жалобы, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг через интернет-приемную для официальных обращений в электронном виде на странице учреждения и главной странице сайта департамента	До 01.01.2017г	Заместитель директора по общим вопросам Рыжинская Т.А.	Повышение качества социального обслуживания с учетом предложений и замечаний граждан. Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе учреждения, от общего числа опрошенных
2.	Проведение разъяснительной работы с получателями социальных услуг о порядке и условиях социального обслуживания	Постоянно, по мере необходимости	Заместитель директора по общим вопросам Рыжинская Т.А., специалист по кадрам Петренко Г.В.	Повышения уровня информированности получателей социальных услуг о работе учреждения и оказываемых социальных услугах.
3.	Своевременное предоставление в департамент актуальной информации для обновления страницы учреждения на сайте департамента семьи, социальной и демографической политики Брянской области	Постоянно, по мере необходимости	Заместитель директора по общим вопросам Рыжинская Т.А., главный бухгалтер Платоненкова Л.А.	Повышение уровня открытости и доступности информации об учреждении

4.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте bus.gov.ru	Ежемесячно	Заместитель директора по общим вопросам Рыжинская Т.А., главный бухгалтер Платоненкова Л.А..	Повышение уровня открытости и доступности информации об учреждении, повышение рейтинга учреждения на сайте bus.gov.ru
5.	Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация, в т.ч. размещаемой на стендах, СМИ и других открытых источниках информации. Доступность и достаточность информации об организации.	В течение 2017 года, далее постоянно	Заместитель директора по общим вопросам Рыжинская Т.А.	Обновление информационных стендов в зданиях учреждения. Оснащение жилых корпусов учреждения ящиками для заявлений, отзывов и жалоб. Проведение анкетирования. Информационное освещение деятельности учреждения в СМИ. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.
2. Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их для маломобильных получателей социальных услуг				
1.	Проведение мероприятий, направленных на оборудование и благоустройство территории учреждения с учетом требований доступности для инвалидов и других маломобильных получателей социальных услуг Взаимодействие со спонсорскими организациями	В период реализации программы «Доступная среда»	Заместитель директора по общим вопросам Рыжинская Т.А.	Повышение комфортности и доступности получения услуг, гражданами с ограниченными возможностями здоровья. Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными и доступными.
2.	Проведение мероприятий, направленных на оборудование санитарно-гигиенических помещений в соответствии с требованиями доступности для инвалидов и других маломобильных получателей социальных услуг	В период реализации программы «Доступная среда»	Заместитель директора по общим вопросам Рыжинская Т.А.	Повышение комфортности и доступности получения услуг, гражданами с ограниченными возможностями здоровья. Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными и доступными.
3.Повышение доброжелательности и компетентности персонала учреждения				
1.	Организация обучения сотрудников на курсах повышения квалификации	По отдельному утвержденному	Заместитель директора по общим	Увеличение доли сотрудников, прошедших повышение квалификации .

		графику	вопросам Рыжинская Т.А. Специалист по кадрам Петренко Г.В.	Применение в работе новых технологий социального обслуживания
2.	Проведение совещаний по вопросам вежливого и доброжелательного взаимодействия с получателями социальных услуг	По отдельному утвержденному графику	Заместитель директора по общим вопросам Рыжинская Т.А. Специалист по кадрам Петренко Г.В	Увеличение доли получателей социальных услуг считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме
3.	Психологическая поддержка специалистов, оказывающих социальные услуги.	Ежеквартально	Психолог Грицова Л.А.	Проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами учреждения, оказывающими социальные услуги. Положительное изменение качественных показателей труда
4.Повышение степени удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг				
1.	Соблюдение режима и норм питания получателей социальных услуг.	Постоянно	Заместитель директора по общим вопросам Рыжинская Т.А., медицинская сестра Соболева Н.И.	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных питанием, от общего числа опрошенных. Улучшение состояния здоровья получателей социальных услуг
2.	Учет предложений и замечаний получателей социальных услуг по вопросам организации питания	В течение года	психолог Грицова Л.А.,	Отсутствие жалоб в связи с неудовлетворенностью питанием
3.	Проведение внутреннего мониторинга изучения мнения получателей социальных услуг в целях выявления тенденций в изменениях качества жизни	В течение года	Заместитель директора по общим вопросам Рыжинская Т.А., психолог Грицова Л.А.	Повышение качества социального обслуживания и комфортности пребывания получателей социальных услуг в учреждении