

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления
социальной защиты населения по
г. Нижневартовску и Нижневартовскому району



О.В. Журавлева
«03.05.2017 г.»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора БУ «Центр помощи детям,
оставшимся без попечения родителей,
«Ангеленок»



Ж.В. Неткасова
«03.05.2017 г.»

План мероприятий по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания подведомственных Денсоцразвития Югры

бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Ангеленок»

(наименование учреждения)
на 2018 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	ФИО ответственного, контактный телефон	Результат выполнения мероприятия	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Привести альтернативную версию официального сайта учреждения в соответствие с ГОСТ 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению»	Акт оценки показателей качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры членами экспертного совета от 03.05.2017 г.	Январь, 2018 год	Козаченко Л.В., заведующий ОМО, 8-3466-455300	Доступность информации на сайте организации для инвалидов по зрению – тотально незрячих и лиц с нарушением слуха	Соответствие альтернативной версии официального сайта учреждения требованиям ГОСТ 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению»

2	<p>Контроль качества предоставления необходимой информации по телефону и посредством сети Интернет получателям социальных услуг специалистами учреждения</p>	<p>Акт оценки показателей качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры членами экспертного совета от 03.05.2017 г.</p>	Ежеквартально	<p>Неткасова Ж.В., заместитель директора 8-3466-455290</p>	<p>Доступность дистанционных способов взаимодействия с организацией с помощью социальных услуг для получения необходимой информации по телефону и посредством сети Интернет</p>	<p>- инструктирование специалистов учреждения по соблюдению этических норм и правил служебного поведения при ведении телефонных разговоров; - соблюдение специалистами требований делового общения с клиентами по телефону (доля результативных звонков по телефону специалистам учреждения от числа контролируемых звонков)</p>
3	<p>Провести актуализацию локальных документов по оказанию ситуационной помощи инвалидам и маломобильным гражданам в соответствии с требованиями статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»</p>	<p>Акт оценки показателей качества работы организации социального обслуживания ХМАО-Югры членами экспертного совета от 03.05.2017 г.</p>	Январь, 2018 года	<p>Козаченко Л.В., заведующий ОМО, 8-3466-455300</p>	<p>Соответствие локальных документов по оказанию ситуационной помощи инвалидам и маломобильным гражданам требованиям статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»</p>	<p>Наличие: - Положения о ситуационной помощи инвалидам; - Инструкции по оказанию ситуационной помощи инвалидам.</p>
4	<p>Проанализировать причины частичной неудовлетворенности клиентов условиями</p>	<p>Акт оценки показателей качества работы организации</p>	ежемесячно	<p>Пинчук Л.Ф., и.о. заведующего СО,</p>	<p>Анализ причин неудовлетворенности и формирование поручений по их устранению</p>	<p>Доля устраненных причин неудовлетворенности</p>

предоставления социальных услуг и организовать деятельность по их устранению	социального обслуживания ХМАО-Югры членами экспертного совета от 03.05.2017 г.		8-3466-436200, Назаренко М.В., заведующий ОППЦ, 8-3466-463044		
--	--	--	---	--	--