

**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>

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