

Администрация Владимирской области  
Департамент социальной защиты населения

**П Р И К А З**

30.12.2016 г.

№ 452

*Об утверждении плана мероприятий по улучшению качества обслуживания по итогам независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, проведенной в 2016 году*

На основании предложений, поступивших от Общественного совета проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Владимирской области по итогам проведения независимой оценки в 2016 году, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить план мероприятий по улучшению качества обслуживания по итогам независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, проведенной в 2016 году, согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителей директора департамента О.В.Артемьеву, Н.В.Голубеву.

Директор департамента



Л.Е. Кукушкина

Завизировано:

Заместитель директора департамента



О.В.Артемяева

Заместитель директора департамента



Н.В.Голубева

Начальник отдела кадров и делопроизводства



С.Ю.Дурманова

Исполнитель:

Начальник отдела кадров  
и делопроизводства

С.Ю. Дурманова

Список рассылки:

Учреждения социального обслуживания – 57 экз.

Бобраков А.В. – 1 экз.

Щербакова Н.В. – 1 экз.

Колпакова Т.А. – 1 экз.

000520

План  
мероприятий по улучшению качества обслуживания  
по итогам независимой оценки качества оказания услуг организациями  
социального обслуживания, проведенной в 2016 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	Обеспечить своевременное обновление информации об учреждении на сайте bus.gov.ru	постоянно	Руководители учреждений
2	Обеспечить соответствие сайтов учреждений требованиям, указанным в статье 13 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее - 442-ФЗ)	до 10 апреля 2017 года	Руководители учреждений
3	Обеспечить наличие на сайтах учреждений:	до 10 апреля 2017 года	Руководители учреждений
	- альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению		
	- наличие информации о порядке направления обращений по вопросам качества предоставляемых учреждением социальных услуг, в т.ч. в электронном виде		
	- возможности направления в электронном виде обращений о качестве предоставления социальных услуг		
4	Провести проверку сайтов учреждений на предмет соответствия требованиям 442-ФЗ, а также выполнения мероприятий, указанных в п.3 настоящего плана	до 1 мая 2017 года	Артемьева О.В. Голубева Н.В. Бобраков А.В. Колпакова Т.А. Щербакова Н.В.
5	Проводить информационно-разъяснительную работу с населением о деятельности учреждений и предоставляемых социальных услугах, в т.ч.:	постоянно	Руководители учреждений
	- обновление новостной ленты на сайтах учреждений		
	- встречи с населением (выездные		

	приемы, консультативно-информационные пункты)		
	- выпуск буклетов		
	- публикации и выступления в СМИ		
6	Обеспечить доступность условий беспрепятственного доступа к учреждениям и услугам для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг, в т.ч.	в течение 2017 года	Руководители учреждений
	- оборудование (переоборудование) помещение учреждения с учетом требований доступности для инвалидов, в т. инвалидов-колясочников, маломобильных получателей услуг (входные зоны, санитарно-гигиенические комнаты, коридоры и др.)		
	- оборудование (переоборудование) территории учреждений с учетом требований доступности для инвалидов, в т. инвалидов-колясочников, маломобильных получателей услуг		
	- приобретение и установка средств ориентирования для инвалидов по слуху и зрению (аудио-, видеоинформаторы, мнемосхемы, информационные таблички со шрифтом Брайля, тактильные средства ориентации, цветовая маркировка и др.)		
	- организация сопровождения получателей услуг, имеющих ограничения к передвижению		
7	Принимать меры к улучшению условий проживания получателей социальных услуг, в т.ч.:	постоянно	Руководители учреждений
	- усовершенствовать систему хранения личных вещей для удобства проживающих	до 1 февраля 2017 года	Морозова И.В. (Владимирский ПНИ)
	- улучшить качество приобретаемого мягкого инвентаря, оборудования, необходимого для обслуживания получателей услуг	до 1 февраля 2017 года	Щепунова Н.А. (Ковровский СДИ)
8	Принимать меры к улучшению качества питания, т.ч.:	постоянно	Руководители учреждений
	- разнообразить меню	до 1 февраля 2017 года	Щепунова Н.А. (Ковровский СДИ)

			Морозова И.В. (Владимирский ПНИ)
	- обеспечить возможность систематического контроля оценки качества питания в учреждении с учетом мнения получателей услуг	постоянно	Руководители учреждений
9	Провести выборочные проверки организации качества питания в учреждениях	3 квартал 2017 года	Артемьева О.В. Голубева Н.В. Бобраков А.В. Колпакова Т.А. Щербакова Н.В.
10	Принимать меры по улучшению качества проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), в т.ч.:	постоянно	Руководители учреждений
	- организация праздников, развлекательных программ, телемостов и др.		
	- совместные мероприятия с общественными организациями, органами местного самоуправления (встречи, круглые столы, праздничные мероприятия и др.)		
	- расширение сотрудничества с учреждениями культуры, образования (экскурсии, посещение музеев, библиотек и др.)		
11	Провести анализ качества проведенных учреждения досуговых мероприятий	4 квартал 2017 года	Артемьева О.В. Голубева Н.В. Бобраков А.В. Колпакова Т.А. Щербакова Н.В.
12	Привести в соответствие с нормами время ожидания предоставления услуги в учреждении социального обслуживания	до 1 февраля 2017 года	Масленникова Т.В. (Ковровский КЦСОН) Рынина О.В. (Вязниковский КЦСОН)
13	Обобщение опыта учреждений социального обслуживания: - по реализации предложений Общественного совета по независимой оценке качества социальных услуг (ГБУСОВО «Оргтрудоустройство для престарелых и инвалидов»)	июнь 2017 года	Артемьева О.В. Черкас М.А. Бобраков А.В.

14	Провести обучающий тренинг с руководителями и специалистами учреждений по совершенствованию навыков общения с получателями услуг	апрель 2017 года	Артемьева О.В. Голубева Н.В. Бобраков А.В. Колпакова Т.А. Щербакова Н.В.
15	Организовать повышение квалификации работников учреждений	в течение 2017 года	Руководители учреждений
16	Провести анализ работы учреждений по повышению квалификации сотрудников	декабрь 2017 года	Артемьева О.В. Голубева Н.В. Дурманова С.Ю.