УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ «Дом ночного пребывания»
_____ А.Ю.Тащев
«__» _____ 2018 г

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
ПО УЛУЧШЕНИЮКАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ГАУ «ДОМ НОЧНОГО ПРЕБЫВАНИЯ»

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Обеспечение информационной открытости учреждения, в т.ч. обеспечение своевременного размещения информации о своей деятельности: - на официальном сайте учреждения https://zabota027.msp.midural.ru/ - на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в сети интернет http://bus.gov.ru/; -размещение информации о закупочной деятельности на сайте http://www.zakupki.gov.ru/; - размещение информации о проводимых мероприятиях, акциях на официальном сайте учреждения, информационных стендах, обновление информационных буклетов; - информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных СМИ, выезда мобильных бригад; - привлечение волонтеров.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах	Постоянно	Замдиректора Заведующий отделением срочного социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации	Полнота и актуальность информации об учреждении, повышение рейтинга деятельности учреждения, имиджа учреждения, рост численности получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность соц.работников

						учреждения
2.	1.Проведение с сотрудниками инструктажа (обучения) по вопросу работы с обращениями при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг (электронные обращения, по телефону и тд) 2.Увеличение количества информационных материалов о деятельности учреждения в органах местного самоуправления, медицинских и общественных организациях. 3.Дополнение актуальной информацией раздела «Обращения граждан».	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	Постоянно	Замдиректора Юрисконсульт Специалист по социальной работе (отв. за наполнение сайта)	Открытость и доступность информации об организации	Повышение квалификации персонала, информированность населения
3.	1. Размещение актуальной информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте учреждения и информационных стендах учреждения. 2. Дополнение актуальной информацией раздела «Обращения граждан». 3.Осуществление обратной связи на сайте учреждения (электронная приемная), анализ обращений, своевременный ответ.	наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	Постоянно	Заместитель директора Юрисконсульт Программист	Открытость и доступность информации об организации	Повышение удовлетворенности получателей качеством социальных услуг, информированность населения
4.	1.Организация профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения: - участие специалистов в обучающих семинарах, методических совещаниях	доля работников прошедших повышение квалификации по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации за последние три года, от общего числа работников	согласно плана в течение года	Специалист по кадрам	Увеличение доли работников, прошедших повышение квалификации или проф. переподготовку	Повышение квалификации персонала, повышение рейтинга деятельности учреждения, повышение качества предоставления социальных услуг
5.	1.Проведение анализа удовлетворенности	количество	в течение	Заведующие	Уменьшен	Повышение

	получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении (анкетирование, опрос) 2.Внедрение новых технологий , форм работы (изучение методической литература, изучение опыта работы других социальных учреждений). 3. Проведение совместно с социально – ориентированными организациями мероприятий для клиентов учреждения 3. Соблюдение работниками Кодекса этики и служебного проведения 4. Проведение внутреннего контроля и оценки качества социальных услуг, предоставляемых в учреждении на соответствие стандартам социальных услуг	зарегистрированных в организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде, на 100 получателей социальных услуг	года постоянно ежеквартально	отделениями Юрисконсульт	ие доли зарегистрированных в учреждении жалоб получателей, повышение удовлетворенности получателей качеством предоставления услуг	удовлетворенности получателей качеством, отсутствие зарегистрированных жалоб со стороны получат рост численности получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность соц. и др. категорий работников учреждения
6	Развитие материально-технической базы учреждения – проведение текущего ремонта помещений	Удовлетворённость качеством предоставления услуг	2 -3 квартал	Замдиректора Заведующий хозяйством	создание комфортных условий для получателей социальных услуг	Повышение удовлетворенности получателей качеством соц.услуг

Заместитель директора И.У. Родыгина