

ПЛАН  
МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области  
«Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга»

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственн ый	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания Свердловской области						
1	Проведение оценки сайта на полноту и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах	10,3	апрель	Кадочникова О.Н.	15	Выявление и устранение несоответствий
2	Устранения несоответствий, выявленные в ходе проведения оценки сайта учреждения		май	Кадочникова О.Н.		«открытость и прозрачность учреждения», информационные ресурсы соответствуют полноте и актуальности информации
3	Разработка альтернативной версии официального сайта в сети Интернет для инвалидов по зрению		июнь	Кадочникова О.Н.		Наличие на сайте вкладки «версия для слабовидящих»

4	Составление регламента по работе с клиентами посредством телефонных звонков в организацию для получения информации	10,3	до 10.06.2017	Бачурина А.В.	15	Увеличение результативных обращений в организацию по телефону, электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте учреждения.
5	Составление регламента по работе с клиентами посредством электронной почты, электронных сервисов на сайте учреждения для получения информации		до 10.06.2017	Бачурина А.В.		
6	Проведение обучения сотрудников о взаимодействии с клиентами, посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов на сайте учреждения		до 30.06.2017	Бачурина А.В.		
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания Свердловской области						
7	Прохождение повышения квалификации, профессиональной переподготовки по профилю социальной работы сотрудниками учреждения	2,13	в течении года	Белова Н.Б. Бухлакова Л.А. Кадочникова О.Н.	3	Увеличение количества сотрудников, прошедших курсы повышения квалификации, профессиональной переподготовки по профилю социальной работы
Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
8	Проведение внутреннего аудита на полноту и качество оказываемых услуг.	2.81	в течении года	Кадочникова О.Н. Рандина С.Н.	5	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг.

Директор



Н.Б.Белова