

«Утверждаю»

Директор ГАУ «Тагильский пансионат»

А.В.Олькин

## ПЛАН

ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ  
ГАУ «ТАГИЛЬСКИЙ ПАНСИОНАТ»,  
ОКАЗЫВАЮЩИЙ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ,  
НА 2018 ГОД.

№	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Конечный результат	Показатели результатов исполнения
1	Организовать своевременное размещение на официальном сайте учреждения в сети Интернет информации, установленной Приказом Министерства финансов РФ от 21.07.2011 № 86 Н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным учреждением, ее размещением в сети Интернет и ведение указанного сайта».	Ежеквартально	Э.Р.Такиуллина Е.А.Скрипина	Открытость информации об учреждении.	
2	Организовать взаимодействие с общественными и государственными организациями по вопросам информирования населения о предоставлении социальных услуг гражданам пожилого возраста и	По мере необходимости	А.В.Олькин Н.И.Дубских	Открытость информации об учреждении.	

	инвалидам.				
3	Организовать проведение мониторингов, различных опросов для выявления степени удовлетворенности качеством обслуживания получателей услуг.	4раза в год	Н.И.Дубских Л.А.Салахова	Качество предоставляемых услуг.	
4	Проанализировать результаты проведенных опросов получателей услуг и вносить предложения по улучшению обслуживания на совещаниях у директора учреждения	ежеквартально	А.В.Олькин Н.И.Дубских	Качество обслуживания клиентов.	Обсудить предложения и реализовать их через внесение в план ФХД (затратные вложения), небольшие проблемы решать организационно.
5	Организовать повышение квалификации сотрудников, оказывающих услуги клиентам учреждения.	В соответствии с планом ФХД и требованием МСП СО.	А.В.Олькин Р.И.Деева, Г.Ю.Радионова, руководители структурных подразделений.	Повышение качества предоставляемых услуг.	
6	Организовать участие специалистов в семинарах, конференциях, конкурсах в соответствии с планом МСП СО.	Рекомендации МСП СО.	А.В.Олькин Н.И.Дубских Э.Р.Такиуллина Р.И.Деева	Рейтинг учреждения.	
7	Продолжить участие в пилотном проекте по теме: «Организация и совершенствование реабилитации и абилитации инвалидов» по	Информационные материалы Минтруда РФ и рекомендации МСП СО	А.В.Олькин Е.А.Ельнякова Н.И.Дубских Э.Р.Такиуллина	Создание материальной базы, рейтинг учреждения, обслуживание	

	направлениям: -реабилитация и абилитация; -трудозанятость, социальная занятость; -сопровожаемое проживание			клиентов в свете задач, поставленных Минтрудом РФ.	
8	Проводить работу по разъяснению клиентам, получателям услуг, требований стандарта социального обслуживания в целях снижения недовольства и жалоб.	ФЗ № 442 от 23.12.2013	Н.И.Дубских Э.Р.Такиуллина	Отсутствие жалоб	
9	Провести оценку условий труда сотрудников учреждения.	Приказ	М.В.Орлов	Условия труда и организация рабочих мест сотрудников	
10	Актуализировать систему СМК и СМСО в учреждении на 2018 год, проводить ежеквартальные аудиты в структурных подразделениях пансионата	Требования МСП СО	Е.А.Ельнякова Н.И.Дубских О.Л.Кузнецова О.С.Иванова Н.В.Абрамова	Документооборот, качество услуг, ответственность специалистов.	Составить план аудитов на 2018 год (поквартально)
11	Включить в планы Наблюдательного Совета и Попечительского Совета вопросы качества обслуживания клиентов, удовлетворенность предоставленными услугами клиентами учреждения во избежание жалоб со стороны получателей услуг.	планы	А.В.Олькин Н.И.Дубских М.Г.Абрамова	Открытость информации, контроль со стороны независимых экспертов.	
12	Проводить ежеквартально «круглые столы» по вопросам социального обслуживания клиентов учреждения	Планы ежеквартальные	Н.И.Дубских	Качество предоставления услуг, открытость информации	

13	Совершенствовать материально-техническую базу учреждения по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых клиентов	План ФХД -2018, целевые заявки	А.В.Олькин Н.И.Дубских Э.Р.Такиуллина Р.И.Деева	Создание материальной базы, рейтинг учреждения	
14	Организовать контроль выполнения планов мероприятий по улучшению качества работы учреждения.	Мониторинг -ежемесячно	А.В.Олькин Н.И.Дубских Э.Р.Такиуллина	Качество предоставления услуг, открытость информации	
15	Приобрести электронный «шкаф» для информирования клиентов по вопросам социального обслуживания	Приказ Министерства финансов РФ от 21.07.2011 № 86 Н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным учреждением, ее размещением в сети Интернет и ведение указанного сайта».	А.В.Олькин Е.А.Скрипина Р.И.Деева	Качество предоставления услуг, открытость информации	
16	Установить телевизор в холле пищеблока для просмотра клиентами учреждения новостей пансионата.	Приказ МИНФИНА № 86	А.В.Олькин М.Н.Голоскоков	Качество предоставления услуг, открытость информации	

Заместитель директора

Н.И.Дубских