

**Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ
С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ «ЛУЧИК»**



ул. Красногвардейская, дом 7-а, г. Ханты-Мансийск,
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра
(Тюменская область), 628002

Тел/факс: (3467) 33-61-62
E-mail: mail@luchikhm.ru

**Информация о выполнении плана мероприятий по улучшению
качества работы учреждения по результатам независимой оценки
качества с 01.01. по 20.12.2016 года**

Прошли анкетирование (чел):			
Всего за месяц/ в том числе:	В учреждении	По телефону	На официальном сайте
3	3	0	0
Удовлетворенность качеством обслуживания от числа опрошенных (%):			
Критерий	Удовлетворены	Не удовлетворены	Имеется жалоба (замечание)
Компетентность персонала	3	0	0
Качество информирования о работе учреждения и порядке предоставления услуг	3	0	0
Вежливость и доброжелательность персонала	3	0	0
Качество и полнота предоставления услуг	3	0	0
Качество питания	0 (питание не получают, кратковременное пребывание)	0	0
Чистота, освещение, комфортность помещений	3	0	0
Качество проводимых оздоровительных, досуговых и иных мероприятий	3	0	0

Информация о выполнении плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения по результатам независимой оценки качества за 01.01. по 20.12.2016 года

№ п/п	Рекомендации	Корректирующие действия	Ответственный за исполнение	Дата исполнения	Отметка об исполнении
1.	Обеспечить доступность информации на стенах учреждения для инвалидов по зрению	Разработать памятку о наличии панки с информацией об учреждении у ответственного лица и обеспечить наличие указанной панки и ответственных лиц во всех зданиях учреждения	Заместитель директора Яковлева К.Ю.	Январь 2016 года	Памятка о наличии панки с информацией об учреждении разработана и размещена на информационных стендах учреждения по адресу: ул. Светлая 51, ул. Пивоварская 46, 7А ул. Краснопардвская 7А
2.	Разместить на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» информацию о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг	Разработать порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	Заместитель директора Овчинников О.А.	Январь 2016 года	Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг размещен на официальном сайте учреждения
		Разместить порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте учреждения http://www.lschkhkpm.ru/	Заместитель директора Овчинников О.А.	Февраль 2016 года	Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг размещен на официальном сайте учреждения
4.	Обновлять информацию на сайте в течение трех дней с момента ее поступления	Осуществлять контроль размещения вновь поступившей информации	Заместитель директора Овчинников О.А.	Постоянно в течение 2016 года	Информация на сайте обновляется постоянно и соответствует требованиям
5.	Установить в помещениях учреждения аудио- и видео - информаторы	Предусмотреть приобретение аудио- и видео - информаторов при формировании бюджета учреждения на 2017 год	Заместитель директора Овчинников О.А.	Март 2016 года	Приобретение и установка аудио- и видео - информаторов запланировано на 2 полугодие 2016 года
6.	Обеспечить доступность обращений граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» для получения	Разместить на официальном сайте учреждения ссылку «Обратная связь» http://www.lschkhkpm.ru/ активную	Заместитель директора Овчинников О.А.	Март 2016 года	Активная ссылка «Обратная связь» на стадии разработки. Находится на стадии согласования. Активная ссылка «Обратная связь» размещена на официальном сайте учреждения.

	необходимой информации					
7.	Провести инструктаж со специалистами учреждений по проведению телефонных переговоров с обратившимися гражданами	Разработать памятку, провести техническую учебу со специалистами, подготовить приказ о порядке проведения телефонных переговоров с обратившимися гражданами	Заместитель директора Яковлева К.Ю., зав.дуконий организационно-методическим отделением	Январь 2016 года	Разработаны стандарты ведения телефонных переговоров с обратившимися гражданами. Иданы приказы об утверждении стандарта ведения телефонных переговоров с обратившимися гражданами. Разработана памятка, проведена техническая учеба со специалистами учреждений	
8.	Увеличить долю работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы и иной осуществляемой в учреждении социальной обслуживания деятельности за последние три года до 30 %	Обеспечить повышение квалификации работников (до 30 %) по профилю социальной работы	Директор Завтур М.А., кадрам Корниль С.А.	Август, Декабрь 2016 года	За 2016 год проведена работа по направлению на повышение квалификации 20 сотрудников курсов повышения квалификации	
9.	Оборудовать территорию, прилегающую к организации социальными обслуживаниями, видеонаблюдением, звуковыми, тактильными ориентирами в соответствии с СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»	Обеспечить размещение системы тактильных и звуковых ориентиров на прилегающей территории в помещениях учреждения	Заместитель директора Овчинников О.А.	Декабрь 2016 года	По состоянию на 30.11.2016 года завершена оборудованием системы тактильных и звуковых ориентиров	
10.	Оптимизировать работу специалистов учреждения с целью сокращения времени ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан	Проанализировать графики приема специалистов отделения психолого-педагогической помощи и отделения диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации	Заместитель директора Яковлева К.Ю.	Ноябрь 2016 года	Руководителями структурных подразделений проведена оценка графика работы специалистов. Оптимизирована работа специалистов учреждения путем сокращения времени на ожидание приема работу и внедрения электронной системы предоставления услуг. Работа сосредоточена на социальном	

	<p>Провести анализ частичной неудовлетворенности получателей услуги условиями хранения личных вещей (результаты анкетирования):</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступностью условий оказания услуг для получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг); - благоустроенностью и содержанием помещений и прилегающей территории учреждения; - наличием оборудования для предоставления социальных услуг; - санитарным содержанием санитарно-технического оборудования; мебелью, мягким инвентарем; - оперативностью решением вопросов; качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых); - качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения) о работе, в том числе о перечне и порядке предоставления услуг; - провести мероприятия по их улучшению 			<p>обслуживания в отделе дняного пребывания</p> <p>Анкета по анализу удовлетворенности клиентов на стадии разработки и внесения корректировок. Подборные анкетирование планируются в мае 2016 года</p> <p>Анкета по анализу удовлетворенности департа в соответствии с рекомендациями.</p> <p>Анкета заполняется получателями социальных услуг, состоящими на социальном обслуживании в учреждении</p> <p>Анкеты заполнены получателями социальных услуг.</p> <p>Проводится анализ анкет</p> <p>Удовлетворенности качеством оказания социальных услуг.</p> <p>Размещение результатов анализа анкетирования на официальном сайте учреждения запланировано на сентябрь.</p> <p>Результаты анализа анкетирования размещены на официальном сайте учреждения http://delnaya.nsk.ru/infoportal/ob-obsluzhivani/vezdnykh-otdelnaya-katseva/</p> <p>Руководителями структурных подразделений проведен анализ профиля работы специалистов. Организована работа специалистов учреждения групповых совещаний времени на методическую работу и проведение курсовой сессии предоставляющих услуг детям, состоящим на социальном обслуживании в отделе дняного пребывания</p>
<p>11.</p>	<p>Провести анализ частичной неудовлетворенности получателей услуги работой по критериям, перечисленным в п.9 рекомендаций)</p>	<p>Заведующий организационно-методическим отделением</p>	<p>Январь 2016 года</p>	<p>Анкета по анализу удовлетворенности клиентов на стадии разработки и внесения корректировок. Подборные анкетирование планируются в мае 2016 года</p> <p>Анкета заполняется получателями социальных услуг, состоящими на социальном обслуживании в учреждении</p> <p>Анкеты заполнены получателями социальных услуг.</p> <p>Проводится анализ анкет</p> <p>Удовлетворенности качеством оказания социальных услуг.</p> <p>Размещение результатов анализа анкетирования на официальном сайте учреждения запланировано на сентябрь.</p> <p>Результаты анализа анкетирования размещены на официальном сайте учреждения http://delnaya.nsk.ru/infoportal/ob-obsluzhivani/vezdnykh-otdelnaya-katseva/</p> <p>Руководителями структурных подразделений проведен анализ профиля работы специалистов. Организована работа специалистов учреждения групповых совещаний времени на методическую работу и проведение курсовой сессии предоставляющих услуг детям, состоящим на социальном обслуживании в отделе дняного пребывания</p>
<p>11.</p>	<p>Провести анализ частичной неудовлетворенности получателей услуги работой по критериям, перечисленным в п.9 рекомендаций)</p>	<p>Заведующий организационно-методическим отделением</p>	<p>Январь 2016 года</p>	<p>Анкета по анализу удовлетворенности клиентов на стадии разработки и внесения корректировок. Подборные анкетирование планируются в мае 2016 года</p> <p>Анкета заполняется получателями социальных услуг, состоящими на социальном обслуживании в учреждении</p> <p>Анкеты заполнены получателями социальных услуг.</p> <p>Проводится анализ анкет</p> <p>Удовлетворенности качеством оказания социальных услуг.</p> <p>Размещение результатов анализа анкетирования на официальном сайте учреждения запланировано на сентябрь.</p> <p>Результаты анализа анкетирования размещены на официальном сайте учреждения http://delnaya.nsk.ru/infoportal/ob-obsluzhivani/vezdnykh-otdelnaya-katseva/</p> <p>Руководителями структурных подразделений проведен анализ профиля работы специалистов. Организована работа специалистов учреждения групповых совещаний времени на методическую работу и проведение курсовой сессии предоставляющих услуг детям, состоящим на социальном обслуживании в отделе дняного пребывания</p>