

Утверждено
протоколом заседания
Общественного совета
при министерстве социально-
демографической и семейной
политики Самарской области

№16 от 16.12.2016

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ
КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ,
СФОРМИРОВАННЫЕ НА ОСНОВАНИИ
ПРОВЕДЕННОЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ
ЗА 2016 ГОД**

(на основании данных, представленных организациями – операторами:
ООО «Межрегиональный маркетинговый центр «Иваново» (Ивановская
область), ООО «Самира» (Саратовская область))

*В части показателя «Открытость и доступность информации об
учреждении»:*

- создание/сопровождение на официальных сайтах учреждений
социального обслуживания населения раздела «Независимая оценка качества
работы» с возможностью размещения информации об оценке деятельности
учреждения попечительскими советами, родительскими комитетами;
результатов анкетирования, в том числе мнения и отзывов граждан;
информации СМИ об учреждении; ссылок на Интернет-ресурсы, где

размещена информация о деятельности учреждения;

- создание альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- введение многоканального телефона для принятия звонков получателей услуг учреждения;

- рассмотрение возможности популяризации официальных сайтов учреждений через СМИ, информационные материалы о деятельности учреждений, расположенные на информационных стендах, буклетах и пр.;

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на сайтах учреждений;

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения удобной и доступной навигации официального сайта учреждения;

- дальнейшее поддержание на должном уровне работы дополнительной вкладки «Обратная связь» на официальных сайтах учреждений социального обслуживания для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта;

- реализация мероприятий по повышению показателя «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» путем обеспечения пожилых граждан, инвалидов и маломобильных групп населения точками оперативного доступа в Интернет и на соответствующие региональный и федеральный порталы предоставления государственных услуг в городских округах и муниципальных районах Самарской области, проведение работы по обучению данных категорий граждан использованию электронных средств коммуникаций в целях оказания социальных услуг.

В части показателя «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»:

- продолжение работы по оборудованию территорий, прилегающих к

организациям социального обслуживания, входных зон, санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- продолжение работы по благоустройству территории, на которой расположена организация социального обслуживания;

- продолжение совершенствования материально-технической базы учреждений по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан;

- внедрение в практику работы учреждений инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность.

В части показателя: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»:

- организация мероприятий по контролю за соблюдением работниками учреждений основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

- продолжение проведения обучения, рабочих совещаний с коллективами учреждений социального обслуживания по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждений;

- организация проведения регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждений, выполнения ими норм профессиональной этики;

- проведение работы с сотрудниками по профилактике «профессионального выгорания», развивать различные формы поощрений в целях стимулирования работников.

В части показателя «Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении»:

- разработка системы анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество социальных услуг, предоставляемых учреждениями;

- привлечение независимых экспертов к проведению социологических исследований и анкетированию клиентов учреждений социального обслуживания, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;

- проведение анализа качества предоставляемых социальных услуг по итогам анкетирования клиентов (родственников клиентов), принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания.