

Утверждено:

Решением Общественного совета
при Департаменте социального развития
Тюменской области
(протокол от 18 ноября 2015 г. № 4)

Предложения

об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки качества оказания услуг за 2015 год

В части показателя «открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»:

- поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о государственных и муниципальных учреждениях на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru);
- регулярное обновление информации о деятельности организации на информационных стендах, в средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- обеспечение наличия в организациях печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах;
- повышение информированности населения о предоставляемых организациями социальных услугах посредством печатных СМИ, а также путем привлечения детских и молодежных волонтерских объединений;
- завершение работ по адаптации сайтов организаций для получения информации слабовидящими инвалидами;
- обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками организаций информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения;
- обеспечение соблюдения работниками организаций порядка приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан;
- обеспечение возможности направления обращений граждан в электронном виде через сайт организации;
- расширение перечня форм обратной связи от получателей социальных услуг.

В части показателя «комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»:

- организация внутреннего контроля качества социальных услуг;

- продолжение работы по укреплению материально-технической базы организаций по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан;
- рассмотрение возможности оборудования стоянок для личного автотранспорта инвалидов;
- активизация работы по привлечению внебюджетных средств для улучшения материально-технической базы организаций.

В части показателя «доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»:

- усиление контроля за соблюдением работниками организаций общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утв. Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
- активизация работы по повышению квалификации работников организаций с целью обеспечения соответствия современным квалификационным требованиям.