

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по выполнению рекомендаций по результатам независимой оценки качества в 2015 году
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1»

№ п/п	Критерии	Комментарии	Рекомендации по повышению качества оказания услуг	План по выполнению рекомендаций по результатам независимой оценки качества в 2015 году	Сроки выполнения рекомендаций
I.	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>Сайт bus.gov.ru.</p> <p>Информация неактуальна.</p> <p>Администрацией учреждения совместно с Федеральным казначейством по Тульской области ведется работа по актуализации информации на сайте.</p> <p>Официальный сайт органов исполнительной власти.</p> <p>На сайте Министерства труда и социальной защиты Тульской</p>	Актуализировать информацию на сайте bus.gov.ru.	Информацию на сайте bus.gov.ru актуализировать, из числа специалистов центра назначить ответственных, отслеживающих актуальность информации	До 01.04.2016 года
		В целях усиления разъяснительной работы с населением для активации обратной связи, провести усиленную работу по рекламированию деятельности учреждения, информированию населения о возможности обращения в учреждение через портал Госуслуги 71 и непосредственно через сайт учреждения, на котором размещена функция онлайн – консультант. Информация на сайте учреждения актуализировать и обновлять ежедневно. Информационные стенды, разместить в учреждении и обновлять постоянно. Усилить работу по распространению буклетов учреждения.		До 01.04.2016 года	

		<p>области контактная информация организации актуальна.</p> <p>Официальный сайт учреждения.</p> <p>Информация на сайте актуализирована.</p> <p>На сайте создан раздел "Обратная связь".</p> <p>Создана версия для слабовидящих.</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ.</p> <p>Информация о работе учреждения на стендах актуальная, наглядная, отражающая все направления деятельности учреждения.</p> <p>Разработаны буклеты структурных подразделений и общий буклет Центра. Ведется</p>	<p>Целесообразно усилить разъяснительную работу с населением для активизации обратной связи.</p>	<p>Усилить разъяснительную работу с населением для активизации обратной связи.</p>	<p>2016 год</p>
--	--	---	--	--	-----------------

	<p>систематическая работа со СМИ.</p> <p>Дистанционные способы взаимодействия.</p> <p>Телефоны, указанные на сайте, активны.</p> <p>Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» активны.</p> <p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 100% (от 28 опрошенных).</p>			
	Информация на фасадных вывесках всех	Обновить вывески в учреждении.	Изготовить и заменить фасадные вывески учреждения	До 01.04.2016 года

		<p>зданий учреждения неактуальна.</p> <p>Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана по адресам: ул. Пузакова, д.36; Шевченко, д.10а.</p> <p>В здании по адресу ул. Чаплыгина,</p> <p>д.6 ведется ремонт с учетом требований по созданию безбарьерной среды.</p> <p>Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг по адресам: ул. Шевченко, д.10; ул. Агеева, д.20а не создана.</p> <p>Прилегающая территория для отдыха клиентов оборудована и благоустроена.</p>			
--	--	--	--	--	--

	<p>Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг 100 % (от 28 опрошенных).</p> <p>Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены.</p> <p>Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 96%.</p> <p>Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории -100% (от 28 опрошенных).</p>			
--	--	--	--	--

II.	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения услуг	<p>Информация на фасадных вывесках всех зданий учреждения неактуальна.</p> <p>Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана по адресам: ул. Пузакова, д.36; Шевченко, д.10а.</p> <p>В здании по адресу ул. Чаплыгина, д.6 ведется ремонт с учетом требований по созданию безбарьерной среды.</p> <p>Доступная среда для маломобильных групп</p>	Обновить вывески в учреждении.	Изготовить и заменить фасадные вывески учреждения	До 01.04.2016 года
-----	---	---	--------------------------------	---	--------------------

	<p>получателей услуг по адресам: ул. Шевченко, д.10; ул. Агеева, д.20а не создана.</p> <p>Прилегающая территория для отдыха клиентов оборудована и благоустроена.</p> <p>Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг 100 % (от 28 опрошенных).</p> <p>Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены.</p> <p>Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 96%.</p>			
--	---	--	--	--

		<p>Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории -100% (от 28 опрошенных).</p> <p>100% получателей услуг удовлетворены временем ожидания услуг (от 28 опрошенных).</p>			
--	--	--	--	--	--

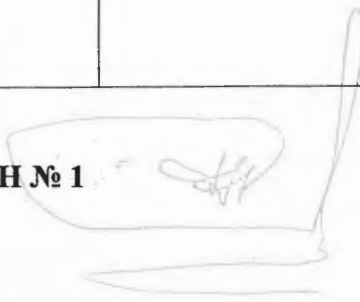
III.	Время ожидания предоставления социальной услуги	100% получателей услуг удовлетворены временем ожидания услуг (от 28 опрошенных).		В 2016 году провести обучение сотрудников учреждения в рамках повышения своей квалификации.	2016 год
		Отсутствует анализ результатов обратной связи. 100% (от 28 опрошенных)	Целесообразно регулярно проводить мониторинг удовлетворенность ю качеством оказания услуг.	Проводить мониторинги по определению удовлетворённости качеством полученных услуг, в рамках всего учреждения.	2016 год

		<p>87% (В полустационаром отделении для граждан пожилого возраста и инвалидов по адресу ул. Мартеновская, д.26 13% опрошенных (4 человека) были недовольны наличием оборудования для предоставления социальных услуг, мебелью и мягким инвентарем, условиями хранения личных вещей, порядком оплаты социальных услуг) (от 28 опрошенных).</p>	<p>Проанализировать возможность учреждения улучшить условия предоставляемых услуг.</p>	<p>Проанализировать возможность учреждения улучшить условия предоставляемых услуг.</p>	<p>2016 год</p>
		<p>76% (В полустационаром отделении для граждан пожилого возраста и инвалидов по адресу ул. Мартеновская, д.26 24% отдыхающих (9 человек) были недовольны качеством проводимых</p>	<p>Усиление разъяснительной работы получателям социальных услуг на предмет плана мероприятий при заезде.</p>	<p>Усилить разъяснительную работу с получателями социальных услуг на предмет плана мероприятий при заезде.</p>	<p>2016 год</p>

		<p>мероприятий) (от 28 опрошенных).</p> <p>Зарегистрированных жалоб нет.</p> <p>100% (от 28 опрошенных)</p>			
V.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	<p>Отсутствует анализ результатов обратной связи.</p> <p>100% (от 28 опрошенных)</p> <p>87% (В полустационарном отделении для граждан пожилого возраста и инвалидов по адресу ул. Мартеновская, д.26 13% опрошенных (4 человека) были</p>	<p>Целесообразно регулярно проводить мониторинг удовлетворенность ю качеством оказания услуг.</p> <p>Проанализировать возможность учреждения улучшить условия предоставляемых услуг.</p>	<p>Постоянно вести работу по контролю за качеством предоставляемых услуг и улучшением условий предоставления услуг</p> <p>Постоянно вести работу по контролю за качеством предоставляемых услуг и улучшением условий предоставления услуг</p>	<p>2016 год</p> <p>2016 год</p>

		<p>неудовлетворены наличием оборудования для предоставления социальных услуг, мебелью и мягким инвентарем, условиями хранения личных вещей, порядком оплаты социальных услуг) (от 28 опрошенных).</p> <p>76% (В полустационаром отделении для граждан пожилого возраста и инвалидов по адресу ул. Мартеновская, д.26 24% отдыхающих (9 человек) были неудовлетворены качеством проводимых мероприятий) (от 28 опрошенных).</p> <p>Зарегистрированных жалоб нет.</p> <p>100% (от 28 опрошенных)</p>	<p>Усиление разъяснительной работы получателям социальных услуг на предмет мероприятий при заезде.</p>	<p>Усилить разъяснительную работу с получателями социальных услуг на предмет плана мероприятий при заезде.</p>	<p>2016 год</p>
--	--	---	--	--	-----------------

Директор ГУ ТО ГУ ТО КЦСОН № 1



А.В. Борзов