



Утверждаю:
Генеральный директор
ГУ ТО КЦСОН № 1

А.В. Борзов

ПЛАН
мероприятий по улучшению оказания услуг
ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 1» на 2017 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Результат	Источник и способ получения информации
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации					
I.	Обеспечение полноты и актуальности информации о работе учреждения. Размещенной на официальном сайте учреждения, информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	2017 год	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности учреждения	Рейтинг на интернет – сайте (www.bus.gov.ru)
2.	Обеспечение технической возможности выражения мнения получателей услуг на официальном сайте учреждения в сети Интернет	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	Постоянно	Размещение технической возможности выражения мнения получателей услуг на официальном сайте учреждения в сети Интернет	Получение обратной связи о качестве предоставляемых услуг, отчеты об эффективности деятельности учреждения

3.	Информационно – разъяснительная работа о порядке и условиях предоставления социальных услуг	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	Постоянно	Информированность населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг. Повышение степени открытости и доступности информации об учреждении.	
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
1.	Обеспечение беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов (в том числе детей – инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	2017 год	Повышение качества и расширение спектра предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности учреждения, устранение предписаний контролирующих органов	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности учреждения.
2.	Оборудование территории, прилегающей к учреждению с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функции слуха. Зрения и лиц, использующих для передвижения кресла – коляски)	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	2017 год	Обеспечение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг,

					отчеты об эффективности деятельности учреждения.
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг.	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	Постоянно	Обеспечение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, соответствие требованиям СанПина	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности учреждения.
4.	Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	2017 год	Повышение качества и расширение спектра предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности учреждения, соответствие штатному расписанию	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности учреждения.

Показатели, характеризующие доброжелательность. Вежливость и компетентность работников учреждения

1.	Анализ кадрового потенциала. Планирование обучения и повышения квалификации работников учреждения	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	Постоянно	Повышение компетентности работников учреждения, соответствие с квалификационными требованиями	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности учреждения.
2.	Организация и проведение «круглых столов», семинаров для работников учреждения в том числе по проведению независимой оценке качества оказания услуг	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	Постоянно	Повышение компетентности работников учреждения	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности учреждения.
Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг					
1.	Оперативность решения вопросов	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	Постоянно	Повышение качества и доступности социальных услуг, в том числе с применением электронных сервисов	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей

					социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности учреждения.
2.	Организация работы по рассмотрению зарегистрированных жалоб получателей социальных услуг	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	Постоянно	Удовлетворенность качеством доступности социальных услуг. Отсутствие обоснованных жалоб	Социологические опросы получателей социальных услуг
3.	Участие получателей социальных услуг в формировании рейтинга учреждения	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	Постоянно	Повышение качества доступности социальных услуг. Формирование положительного имиджа учреждения	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности учреждения.