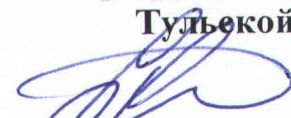


УТВЕРЖДАЮ
Министр труда и социальной защиты
Тульской области


А.В. Филиппов
 «29» марта 2017г

ПЛАН
мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания
Тульской области на 2017 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Источник и способ получения информации
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	Обеспечение полноты и актуальности информации о работе учреждений социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах учреждений, информационно - телекоммуникационной сети «Интернет	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	2017 год	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, Общественный совет при министерстве труда и социальной защиты Тульской области, ГУСОН ТО «Региональный ресурсный центр «Перспектива»,	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности министерства труда и социальной защиты Тульской области, учреждений социального обслуживания	Рейтинг на Интернет-сайте (www.bus.gov.ru)

			<p>ГУСОН ТО «Кризисный центр помощи женщинам», ГУТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГУТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГУТО «Кимовский психоневрологический интернат», ГУТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГУТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГУТО «Северо-Агеевский специальный дом - интернат для престарелых и инвалидов», ГУТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1», ГУТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2», ГУТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 4», ГУТО « Центр</p>		
--	--	--	---	--	--

				социального обслуживания населения №1», ГУТО «Центр социального обслуживания населения №2», ГУТО «Центр социального обслуживания населения №3»		
2	Обеспечение технической возможности выражения мнения получателей услуг на официальных сайтах в сети Интернет	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	2 квартал 2017 год	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, министерство по информатизации, связи и вопросам открытого управления Тульской области (по согласованию)	Размещение на сайте министерства труда и социальной защиты Тульской области и учреждений социального обслуживания технической возможности выражения мнения получателей услуг на официальных сайтах в сети Интернет	Получение обратной связи о качестве предоставляемых услуг учреждениями социального обслуживания, отчеты об эффективности деятельности учреждений социального обслуживания
3	Информационно - разъяснительная работа о порядке и условиях предоставления социальных услуг	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	Постоянно (по отдельным планам)	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, ГУТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГУТО «Кимовский психоневрологический интернат», ГУТО	Информированность населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг, повышение степени открытости и доступности	Отчеты об эффективности деятельности учреждений социального обслуживания

				«Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГУТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГУТО «Центр социального обслуживания населения № 1», ГУТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 4», Центр социального обслуживания населения № 2», ГУТО «Центр социального обслуживания населения №3»	информации об учреждении социального обслуживания	
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1	Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания 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	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, ГУТО «Центр социального обслуживания населения № 2», ГУТО «Центр социального обслуживания населения № 3», ГУТО «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых	Повышение качества и расширение спектра предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности учреждений социального обслуживания, устранение предписаний контролирующих	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности учреждений социального

				слепых детей», ГУТО «Белевский психоневрологический интернат», ГУТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	органов	обслуживания
2	Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла - коляски)	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	2017 год	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, ГУТО «Северо-Агеевский специальный дом - интернат для престарелых и инвалидов», ГУТО «Центр социального обслуживания населения № 1», ГУТО Центр социального обслуживания населения № 2»	Обеспечение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности учреждений социального обслуживания
3	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	Постоянно	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, учреждения социального обслуживания	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 учреждений социального

						обслуживания
4	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	2017 год	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, учреждения социального обслуживания	Повышение качества и расширение спектра предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности учреждений социального обслуживания, соответствие штатным расписаниям	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отсутствие вакансий, отчеты об эффективности деятельности учреждений социального обслуживания
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1	Анализ кадрового потенциала учреждений, планирование обучения и повышения квалификации работников	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	Постоянно	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, ГУТО «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГУТО «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых слепых детей», ГУТО «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГУТО	Повышение компетентности работников учреждений социального обслуживания, соответствие с квалификационными требованиями	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности учреждений социального обслуживания

				<p>«Северо-Агеевский специальный дом - интернат для престарелых и инвалидов», ГУТО «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГУТО «Кимовский психоневрологический интернат», ГУТО «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГУТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1», ГУТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2», ГУТО Центр социального обслуживания населения № 2», ГУТО «Центр социального обслуживания населения №3»</p>		
2	<p>Организация и проведение «круглых столов», семинаров для работников учреждений социального обслуживания Тульской области, в том числе по проведению</p>	<p>Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Министерство труда и социальной защиты Тульской области, Общественный совет при министерстве труда и социальной защиты</p>	<p>Повышение компетентности работников учреждений социального обслуживания</p>	<p>Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы получателей</p>

	независимой оценки качества оказания услуг	защиты Тульской области		Тульской, ГУТО « Центр социального обслуживания населения №3»		социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности учреждений
Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1	Оперативность решения вопросов	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	Постоянно	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, учреждения социального обслуживания	Повышение качества и доступности социальных услуг, в том числе с применением электронных сервисов (форум, Twitter)	Социологические опросы получателей социальных услуг, отчеты об эффективности деятельности учреждений социального обслуживания
2	Организация работы по рассмотрению зарегистрированных в учреждениях социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и социальной защиты Тульской области	Постоянно	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, учреждения социального обслуживания	Удовлетворенность качеством доступности социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб	Социологические опросы получателей социальных услуг
3	Участие получателей социальных услуг в формировании рейтинга учреждений социального обслуживания	Рекомендации Общественного совета при министерстве труда и	Постоянно	Министерство труда и социальной защиты Тульской области, учреждения социального обслуживания	Повышение качества доступности социальных услуг, формирование положительного	Социологические опросы получателей социальных услуг, отзывы

		социальной защиты Тульской области			имиджа учреждений социального обслуживания	получателей социальных услуг
--	--	---	--	--	--	------------------------------------

**Заместитель министра - директор
департамента социальной политики
министерства труда и социальной защиты
Тульской области**



И.А. Щербакова

Исп.: Тюрина А.А.
Тел.: 8(4872)24-98-31