


УТВЕРЖДАЮ:
 Директор МБУ «Центр социального
 обслуживания населения»

 Л.Е.Бокова
 « 30 » декабря 2016 года

**План
 мероприятий по улучшению качества работы организации
 социального обслуживания на 2017 год**

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о МБУ ЦСОН на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru)	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Главный бухгалтер, юрисконсульт, экономист, заместитель директора	Формирование доступной и открытой информационной среды	Открытость и доступность информации об организации: уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru
2.	Регулярное обновление информации о деятельности учреждения на информационных стендах, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе на официальном сайте учреждения в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Заместитель директора Инженер-программист, Юрисконсульт, специалист по социальной работе, инженер по ОТ	Повышение уровня информированности населения города о деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об организации: - полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте; - доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке

	28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»					предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)
3.	Изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Заместитель директора. Заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения города о деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об организации: доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)
4.	Информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных СМИ, и телеканала	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Не реже 1 раза в квартал	Заместитель директора	Повышение уровня информированности населения города о деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об организации: доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)
5.	Обеспечение индивидуального клиенто ориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Заместитель директора. Заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации: наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
6.	Обеспечение возможности направления обращений граждан в электронном виде	Критерий оценки качества оказания услуг	Постоянно	Инженер-программист	Повышение качества социального	Открытость и доступность информации об организации: наличие и доступность способов

	через сайт организации	«Открытость и доступность информации об организации» -			обслуживания	обратной связи с получателями социальных услуг
7.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	Постоянно	Заместитель директора, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
8.	Повышение квалификации работников учреждения: - участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации, - проведение методических совещаний для сотрудников учреждения	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	В соответствии с графиком	Заместитель директора, заведующие отделениями, специалист по кадрам	Повышение качества социального обслуживания	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации