

Утверждаю
 Директор ГКУСО «Центр социального
 обслуживания Порховского района»



И.В.Филькин

**План
 мероприятий по улучшению качества деятельности
 ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района» на 2017-2018гг.**

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение		Мероприятие, направленное на повышение качества работы учреждений	Срок	Источник финансирования
		Фактическое значение	Максимально возможное			
Критерий I. Открытость и доступность информации социального обслуживания						
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):	2,5	3	- привести информацию о деятельности учреждения в соответствие с требованием Федерального закона 442-ФЗ от 28.12.2013	01.04.2017	не требует финансирования
1.2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0	1	Сайты учреждений снабдить альтернативной версией сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	01.04.2017	за счет средств областного бюджета
1.4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	0	1	проведение ежемесячного мониторинга результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг, оперативное устранение выявленных нарушений	постоянно	не требует финансирования
1.5	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1.5	2	размещение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте учреждения и на информационных стендах	01.04.2017	не требует финансирования

1.6	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	0.8	1	<ul style="list-style-type: none"> - размещение информации на информационных стендах, - своевременное обновление информации на сайте учреждения; - публикации и выступления в СМИ; - проведение встреч с гражданами (выездные приёмы в отдалённые населенные пункты круглые столы, - сбор информации об удовлетворении качеством, полнотой и доступностью информации посредством анкетирования 	<p>01.04.2017</p> <p>постоянно</p> <p>в течение года</p> <p>в течение года</p> <p>ежеквартально</p>	<p>не требует финансирования</p> <p>не требует финансирования</p> <p>областной бюджет</p> <p>не требует финансирования</p> <p>не требует финансирования</p>
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Критерий 2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

2.1	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в т.ч. детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	1.3	4	<ul style="list-style-type: none"> - приобретение и установка средств ориентирования для инвалидов по слуху и зрению - реконструкция санитарной комнаты для инвалидов в соответствии с паспортом доступности объекта социальной инфраструктуры. - приобретение видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения 	<p>2017 г.</p> <p>2017 г.</p> <p>2017 г.</p>	<p>Областной бюджет</p> <p>Областной бюджет</p> <p>Областной бюджет</p>
2.2	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	0.8	1	проведение мониторинга по оценке условий оказания государственных услуг инвалидам и др. маломобильным	2 раза в год	не требует финансирования
2.3	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	0.8	1	установка систем оповещения для слабослышащих инвалидов и вспомогательных средств для маломобильных групп населения	2017-2018	Областной бюджет
2.4	Укомплектованность организации социального обслуживания	1	1	-	-	-

	специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг					
Критерий 3. Время ожидания социальной услуги						
3.1	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	1	1	-	-	-
3.2	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	0,6	1	контроль соблюдения административного регламента предоставления услуг	постоянно.	не требует финансирования
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
4.1.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	0,7	1,0	<ul style="list-style-type: none"> - проведение ежеквартальной оценки показателей эффективности деятельности специалистов; - осуществление контроля за соблюдением профессиональной этики посредством проведения опросов, анкетирования граждан - проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с гражданами и по эмоциональному выгоранию специалистов - усиление адресного, индивидуального и комплексного подхода к проблемам гражданина, оказание содействия при обращении в иные учреждения и организации при истребовании документов, получении 	в течение года	<ul style="list-style-type: none"> не требует финансирования областной бюджет не требует финансирования не требует финансирования областной бюджет не требует финансирования

				<p>информации</p> <ul style="list-style-type: none"> - повышение квалификации специалистов в соответствии с планом; - проведение методических часов для специалистов по социальной работе, психологических тренингов и занятий с социальными работниками; - развитие наставничества повышение квалификации специалистов в соответствии с планом - развитие наставничества 		<p>Областной бюджет</p> <p>не требует финансирования</p> <p>не требует финансирования</p> <p>не требует финансирования</p>
4.2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	0,8	1,0	<ul style="list-style-type: none"> - прохождение специалистами курсов повышения квалификации в соответствии с планом; - развитие наставничества 	в течение года	<p>областной бюджет</p> <p>не требует финансирования</p>
4.3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,8	1,0	<ul style="list-style-type: none"> - прохождение специалистами курсов повышения квалификации в соответствии с планом; - развитие наставничества 	в течение года	<p>областной бюджет</p> <p>не требует финансирования</p>
Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг						
5.1	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в	11.2	13	улучшение показателя возможно за счет реализации мероприятий сводного плана	2017-2018	областной бюджет

	организации социального обслуживания, от числа опрошенных			улучшение показателя		
5.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	0.8	1	улучшение показателя возможно за счет реализации мероприятий сводного плана улучшение показателя	постоянно	не требует финансирования
5.3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0.8	1	расширение взаимодействия с органами местного самоуправления, с организациями и учреждениями, общественными объединениями (круглые столы, встречи, праздничные мероприятия, клубы по интересам и др.)	2017-2018	областной бюджет
5.4	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1	1	-	-	-
5.5	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,3	1	улучшение показателя возможно за счет реализации мероприятий сводного плана	2017-2018	областной бюджет