

Сводный план мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки качества предоставления социальных услуг организациями Псковской области, проведенной в 2016 году

Учреждения стационарного социального обслуживания

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение		Мероприятие, направленное на повышение качества работы учреждений	Учреждение	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	2,9	3	- привести информацию о деятельности учреждения на официальной сайте в соответствии с требованием Федерального закона 442-ФЗ от 28.12.2013	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	01.04.2017	не требует финансирования
	ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):	2,8	3	- актуализировать информацию об учреждении на официальном сайте и привести информацию о деятельности учреждения в соответствии с требованием Федерального закона 442-ФЗ от 28.12.2013	ГУБСО «Усмынский дом – интернат для престарелых и инвалидов»	01.04.2017	не требует финансирования
		2,3	3	- актуализировать информацию об учреждении на официальном сайте и привести информацию о деятельности учреждения в соответствии с требованием Федерального закона 442-ФЗ от 28.12.2013; - актуализировать информацию об организации на сайте bus.gov.ru	ГУБСО «Линовский дом – интернат для престарелых и инвалидов»	01.04.2017	не требует финансирования
		2,7	3	- актуализировать информацию об организации на сайте bus.gov.ru	ГБУСО «Опочецкий дом – интернат для престарелых и инвалидов»	01.04.2017	не требует финансирования

		2	3	- актуализировать информацию об учреждении на официальном сайте и привести информацию о деятельности учреждения в соответствие с требованием Федерального закона 442-ФЗ от 28.12.2013; - актуализировать информацию об организации на сайте bus.gov.ru	ГБУСО «Подберезинский дом –интернат для престарелых и инвалидов»	01.04.2017	не требует финансирования
		2,3	3	- актуализировать информацию об учреждении на официальном сайте и привести информацию о деятельности учреждения в соответствие с требованием Федерального закона 442-ФЗ от 28.12.2013; - актуализировать информацию об организации на сайте bus.gov.ru; - разместить необходимую информацию об учреждении на стенде	ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	01.04.2017	не требует финансирования
		2,5	3	- актуализировать информацию об организации на сайте bus.gov.ru;	ГБУСО «Великолукский дом – интернат для престарелых и инвалидов»	01.04.2017	не требует финансирования
		2	3	- разместить информацию об организации на сайте bus.gov.ru;	ГБУСО «Себежский дом-интернат»	01.04.2017	не требует финансирования
		1,9	3	- актуализировать информацию об учреждении на официальном сайте и привести информацию о деятельности учреждения в соответствие с требованием Федерального закона 442-ФЗ от 28.12.2013; - разместить информацию об организации на сайте bus.gov.ru;	ГБУСО «Туричинский дом – интернат для престарелых и инвалидов»	01.04.2017	не требует финансирования
		2,6	3	- актуализировать информацию об учреждении на официальном сайте и привести информацию о деятельности учреждения в соответствие с требованием	ГБУСО «Гривский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	01.04.2017	не требует финансирования

				Федерального закона 442-ФЗ от 28.12.2013; - актуализировать информацию об организации на сайте bus.gov.ru; - актуализировать информацию об учреждении на стенде			
		2	3	- актуализировать информацию об учреждении на официальном сайте, разместить информацию об организации на сайте bus.gov.ru;	ГБУСО «Гдовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Павский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Бельско-Устенский дом- интернат для умственно отсталых детей»; ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов»; ГБУСО «Новоржевский дом- интернат для престарелых и инвалидов»	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	-обеспечить разработку альтернативной версии сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	все стационарные организации, охваченные независимой оценкой качества предоставляемых услуг в 2016 году*	01.04.2017	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
1.3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)	1	2	- зарегистрировать адрес электронной почты учреждения	ГБУСО «Павский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	01.04.2017	не требует финансирования
1.4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных	1	2	- проведение ежемесячного мониторинга результативности обращений при использовании электронных сервисов (электронной почты, сайтов организации), оперативное	ГБУСО «Плюский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Усмынский дом-интернат для престарелых	постоянно в течение 2017 года (далее по мере необходимости с учетом результатов по	не требует финансирования

	услуг для получения необходимой информации			устранение выявленных нарушений	и инвалидов»; ГБУСО «Линовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Подберезенский дом- интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Туричинский дом- интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Гривский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Павский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Лавровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов»; ГБУСО «Чихачевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	году)	
		0	2	- проведение ежемесячного мониторинга результативности обращений по телефону и при использовании электронных сервисов (электронной почты, сайтов организации), оперативное устранение выявленных нарушений	ГБУСО «Великолукский дом- интернат для престарелых и инвалидов»	постоянно в течение 2017 года (далее по мере необходимости с учетом результатов по году)	не требует финансирования
		0,9	2	- проведение ежемесячного	ГБУСО «Себежский дом-	постоянно в	не требует

				мониторинга результативности обращений по телефону и при использовании электронных сервисов (электронной почты, сайтов организации), оперативное устранение выявленных нарушений	интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Новоржевский дом- интернат для престарелых и инвалидов»;	течение 2017 года (далее по мере необходимости с учетом результатов по году)	финансирования
		1,2	2	- проведение ежемесячного мониторинга результативности обращений по телефону и при использовании электронных сервисов (электронной почты, сайтов организации), оперативное устранение выявленных нарушений	ГБУСО «Гдовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	постоянно в течение 2017 года (далее по мере необходимости с учетом результатов по году)	не требует финансирования
		1,5	2	- проведение ежемесячного мониторинга результативности обращений по телефону и при использовании электронных сервисов (электронной почты, сайтов организации), оперативное устранение выявленных нарушений	ГБУСО «Бобровский дом-интернат для детей с умственной отсталостью»	постоянно в течение 2017 года (далее по мере необходимости с учетом результатов по году)	не требует финансирования
1.5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	2	3	- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на сайте организации в сети «Интернет»	ГБУСО «Линовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Подберезинский дом- интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Лавровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУСО «Бобровский дом-интернат для детей с умственной отсталостью»; ГБУСО «Чихачевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	01.04.2017	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		2	3	- разместить на сайте и на стенде организации информацию о телефоне «горячей линии»	ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	01.04.2017	не требует финансирования

				Управления				
1.6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	3 (по всем учреждениям)	3	-	-	-	-	
1.7	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	0,6	1	<ul style="list-style-type: none"> - проведение информационно разъяснительной работы среди населения о деятельности учреждения и предоставляемых услугах; - размещение информации на информационных стендах; - своевременное обновление информации на сайте учреждения; - сбор информации об удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации путем анкетирования; - выпуск буклетов; - публикация и выступления в СМИ 	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	в течение 2017 года (далее по мере необходимости в зависимости от результата проведенной за год работы)	не требует финансирования	
		0,7	1		ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»;			
		0,8	1		ГБУСО «Туричинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	ГБУСО «Туричинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	постоянно	не требует финансирования
		0,9	1		ГБУСО «Усмынский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	ГБУСО «Бельско-Устенский дом-интернат для умственно отсталых детей»;	ежеквартально, в течение года (далее по мере необходимости в зависимости от достигнутого результата за год)	
					ГБУСО «Гривский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	в течение года	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета	
					ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;			
					ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов»;			
					ГБУСО «Новоржевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»			

Критерий II. Показатели, характеризующие 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 том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2,5	4,0	- дооборудование территории, прилегающей к зданию учреждения с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушениями функций слуха и зрения, лиц, использующих для передвижения кресла – коляски); -приобретение и установка аудио-, видеоинформаторов для лиц с нарушениями функций слуха и зрения	ГБУСО «Гривский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017 -2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		3,0	4,0	приобретение и установка аудио-, видеоинформаторов для лиц с нарушениями функций слуха и зрения	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		3,0	4,0		ГБУСО «Пожеревицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»		
		3,0	4,0		ГБУСО «Линовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		
		3,0	4,0		ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»		
		3,0	4,0		ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов»		
		3,0	4,0		ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»		
		3,0	4,0				
		2,8	4,0	-закрепление поручней в туалетной комнате; -приобретение и установка аудио-,	ГБУСО «Новоржевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	I квартал 2017	финансирование не требуется за счет

				видеоинформаторов для лиц с нарушениями функций слуха и зрения		2017-2018	внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		2,3	4,0	<p>-приобретение и установка аудио-, видеоинформаторов для лиц с нарушениями функций слуха и зрения;</p> <p>- дооборудование территории, прилегающей к зданию учреждения с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушениями функций слуха и зрения, лиц, использующих для передвижения кресла – коляски);</p> <p>- оборудование входной зоны здания учреждения для маломобильных групп населения;</p> <p>- ремонт туалетной комнаты, в том числе закрепление поручней в туалетной комнате</p>	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		2,5	4,0	<p>- закрепление поручней в душевой комнате;</p> <p>-приобретение и установка аудио-, видеоинформаторов для лиц с нарушениями функций слуха и</p>	ГБУСО «Усмынский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1 квартал 2017	финансирование не требуется
						2017-2018	за счет внебюджетных поступлений

				зрения			организации или за счет средств областного бюджета
		2,9	4,0	-оборудование входной зоны здания учреждения для маломобильных групп населения; -приобретение и установка аудио-, видеоинформаторов для лиц с нарушениями функций слуха и зрения	ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017 2017-2018	внебюджетные средства за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		2,9	4,0	- закрепление поручней в туалетной комнате; -приобретение и установка аудио-, видеоинформаторов для лиц с нарушениями функций слуха и зрения	ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1 квартал 2017 2017-2018	финансирование не требуется за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		2,5	4,0	- дооборудование территории, прилегающей к зданию учреждения с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушениями функций слуха и зрения, лиц, использующих для передвижения кресла – коляски; -оборудование входной зоны здания учреждения для маломобильных групп населения;	ГБУСО «Туричинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета

				-косметический ремонт пищеблока, процедурного кабинета, коридоров		2017	внебюджетные средства
2.2	Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными от общего числа опрошенных	0,8	1,0	оборудование главного входа учреждения контрастными лентами	ГУБСО «Гривский дом – интернат для престарелых и инвалидов»	2017	внебюджетные средства
		0,6	1,0	- ремонт отдельных жилых помещений	ГБУСО «Плюский специальный дом – интернат для престарелых и инвалидов»	2017	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		0,9	1,0	- ремонт фундамента здания жилого корпуса учреждения	ГБУСО «Локнянский специальный дом – интернат для престарелых и инвалидов»	2017	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		0,8	1,0	-ремонт помещения прачечной	ГУБСО «Великолукский дом –интернат для престарелых и инвалидов»	2017	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
2.3	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг,	0,9	1,0	-косметический ремонт комнаты отдыха	ГБУСО «Плюский специальный дом – интернат для престарелых и инвалидов»	2017	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета

	предоставляемых в данной организации социального обслуживания	0,6	1,0	-косметический ремонт столовой	ГБУСО «Великолукский дом –интернат для престарелых и инвалидов»;	2017	бюджета за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
2.4	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0.9	1,0	укомплектование учреждения специалистами, предоставляющими социальные услуги, исключительно с использованием эффективного контракта	ГБУСО «Гривский дом – интернат для престарелых и инвалидов»	2017	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		0.9	1,0		ГБУСО «Павский дом – интернат для престарелых и инвалидов	2017	
		0.8	1,0		ГБУСО «Лавровский дом-интернат для престарелых и инвалидов	2017	
		0.9	1,0		ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017	
		0.8	1,0		ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017	
		0.8	1,0		ГБУСО «Усмынский дом-интернат для престарелых и инвалидов	2017	
		0.9	1,0		ГБУСО «Линовский дом-интернат для престарелых и инвалидов	2017	
		0.8	1,0		ГБУСО «Опочецкийдом-интернат для престарелых и инвалидов	2017	

		0,9	1,0		ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017	
2.5	Доля получателей услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	0,7	1,0	ремонт и замена мебели	ГБУСО «Гривский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		0,9	1,0	ремонт и замена мебели	ГБУСО «Новоржевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017	
		0,9	1,0	косметический ремонт и покраска скамеек в зоне отдыха	ГБУСО «Чихачевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017	
		0,7	1,0	косметический ремонт коридоров	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017	
		0,8	1,0	косметический ремонт жилых комнат	ГБУСО «Усмынский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017	
		0,8	1,0	косметический ремонт и покраска скамеек в зоне отдыха	ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017	

		0,9	1,0	косметический ремонт и покраска скамеек в зоне отдыха	ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017	
		0,8	1,0	-косметический ремонт жилых помещений, комнаты отдыха	ГБУСО «Туричинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017	
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	- проведение ежеквартальной оценки показателей эффективности деятельности	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	в течение года	не требует финансирования
		0,9	1,0	специалистов на приеме	ГБУСО «Усмынский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		
		0,8	1,0	- осуществление контроля за соблюдением профессиональной этики	ГБУСО «Линовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		
		0,8	1,0	посредством проведения опросов, анкетирования граждан	ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»		
		0,9	1,0	-проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с гражданами и по эмоциональному выгоранию специалистов	ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		
		0,8	1	- усиление адресного,	ГБУСО «Гривский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		
		0,8	1		ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		

				с планом	и инвалидов»		организации или за счет средств областного бюджета
		2,7	3	повышение квалификации специалистов в соответствии с планом; - развитие наставничества	ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	в течение года	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета не требует финансирования
		0,8	1	-участие специалистов в обучающих семинарах;	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	в течение года	не требует финансирования
		0,8	1	- организация методической помощи сотрудникам;	ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов»		
		0,9	1	-проведение тестирования в целях проверки знаний норм законодательства; -обучение молодых специалистов, вновь принятых на работу через форму «наставничество»	ГУБСО «Чихачевский дом – интернат для престарелых и инвалидов»		
4.3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку	0,9	1,0	- прохождение специалистами курсов повышения квалификации в соответствии с планом;	ГУБСО «Чихачевский дом – интернат для престарелых и инвалидов»	в течение года	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета

	по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,8	1,0	- развитие наставничества - прохождение специалистами курсов повышения квалификации в соответствии с планом; - развитие наставничества	ГУБСО «Новосельский дом – интернат для престарелых и инвалидов»	в первом полугодии 2017	не требует финансирования за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета не требует финансирования
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг							
5.1	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,7	1	улучшение показателя достигается за счет реализации мероприятий по всему сводному плану	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Локнянский специальный дом интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	не требует финансирования
		0,8	1	улучшение показателя достигается за счет реализации мероприятий по всему сводному плану	ГБУСО «Туричинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	не требует финансирования

		0,9	1	улучшение показателя достигается за счет реализации мероприятий по всему сводному плану	ГУБСО «Линовский дом – интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Опочецкий дом – интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	не требует финансирования
5.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:						
5.2.1	жилым помещением	0,7	1	проведение текущего ремонта помещения; оборудование помещения в соответствии с нормами обеспечения мебелью; обеспечение освещенности помещения в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами	ГБУСО «Чихачевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Туричинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		0,8	1	проведение текущего ремонта; оборудование помещения в соответствии с нормами обеспечения мебелью; обеспечение освещенности помещения в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами	ГБУСО «Усмынский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		0,9	1	проведение текущего ремонта	ГУБСО «Линовский дом – интернат для престарелых	2017-2018	за счет внебюджетных

				помещений; оборудование помещения в соответствии с нормами обеспечения мебелью; обеспечение освещенности помещения в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами	и инвалидов» ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		поступлений организации или за счет средств областного бюджета
5.2.2	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,8	1	обеспечение оборудованием помещений в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		0,9	1	обеспечение оборудованием помещений в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами	ГБУСО «Линовский дом – интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Локнянский специальный дом интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Туричинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Новосельский	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета

					дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов» ГБУСО «Чихачевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Новоржевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		
5.2.3	питанием	0,6	1	соблюдение норм питания; приготовление пищи в соответствии с рецептурными требованиями	ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов» ГБУСО «Гривский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		0,8	1	соблюдение норм питания; приготовление пищи в соответствии с рецептурными требованиями	ГБУСО «Туричинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Новоржевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		0,9	1	соблюдение норм питания; приготовление пищи в соответствии с рецептурными требованиями	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Усмынский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Локнянский	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета

					специальный дом интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		
5.2.4	мебелью, мягким инвентарем	0,7	1	оборудование помещения в соответствии с нормами обеспечения мебелью; соблюдение норм обеспечения мягким инвентарем	ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов» ГБУСО «Чихачевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		0,8	1	оборудование помещения в соответствии с нормами обеспечения мебелью; соблюдение норм обеспечения мягким инвентарем	ГБУСО «Новоржевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		0,9	1	оборудование помещения в соответствии с нормами обеспечения мебелью; соблюдение норм обеспечения мягким инвентарем	ГБУСО «Усмынский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета

					и инвалидов» ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		
5.2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,7	1	наличие в штатном расписании квалифицированных специалистов; соблюдение норм обеспечения оборудованием помещений	ГБУСО «Усмынский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	не требует финансирования
		0,8	1		ГБУСО «Туричинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	не требует финансирования
		0,9	1		ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Новоржевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов»	2017-2018	не требует финансирования
5.2.6.	хранением личных вещей	0,7	1	оборудование сладких помещений для хранения личных вещей	ГБУСО «Чихачевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	не требует финансирования
		0,9	1	оборудование сладких помещений для хранения личных вещей	ГБУСО «Туричинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Усмынский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	не требует финансирования

5.2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,8	1	соблюдение санитарно-гигиенических норм оборудования санузлов	<p>ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p> <p>ГБУСО «Лавровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p> <p>ГБУСО «Павский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p> <p>ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов»</p> <p>ГБУСО «Усмынский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p> <p>ГБУСО «Линовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p> <p>ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p> <p>ГБУСО «Подберезенский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p> <p>ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p> <p>ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p>	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		0,9	1	соблюдение санитарно-гигиенических норм оборудования	ГБУСО «Гривский дом-интернат для престарелых	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений

				санузлов	и инвалидов» ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»		организации или за счет средств областного бюджета
5.2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,8	1	соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил	ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов» ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	не требует финансирования
		0,9	1	соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	не требует финансирования
5.2.9.	порядком оплаты социальных услуг	0,6	1	соблюдение утвержденных тарифов на социальные услуги, оказываемые в форме стационарного социального обслуживания	ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	не требует финансирования
		0,8	1	соблюдение утвержденных тарифов на социальные услуги, оказываемые в форме стационарного социального обслуживания	ГБУСО «Усмынский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Линовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Туричинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	не требует финансирования
		0,9	1	соблюдение утвержденных тарифов на социальные услуги,	ГБУСО «Пушкиногорский	2017-2018	не требует

				оказываемые в форме стационарного социального обслуживания	дом ветеранов» ГБУСО «Опочецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Великолукский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		финансирования
5.2.10.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,9	1	установление правил внутреннего порядка	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов» ГБУСО «Пожеревицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	не требует финансирования
5.3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,4	1	-организация праздников, развлекательных программ, экскурсий в рамках межведомственного взаимодействия, -взаимодействие с общественными организациями, муниципальными образованиями, организациями и учреждениями	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	не требует финансирования

				<p>расположенными на подведомственной территории (проведение круглых столов, участие в праздновании социальнозначимых дат и др.);</p> <p>-расширение сотрудничества с учреждениями культуры и образования, общественными организациями.</p>			
		0,8	1	<p>-организация праздников, развлекательных программ, экскурсий в рамках межведомственного взаимодействия;</p> <p>-расширение сотрудничества с учреждениями культуры и образования, общественными организациями.</p>	<p>ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов»</p> <p>ГБУСО «Плюский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p>	2017-2018	не требует финансирования
		0,9	1	<p>расширение сотрудничества с учреждениями культуры и</p>	<p>ГБУСО «Усмынский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p> <p>ГБУСО «Великолукский</p>	2017-2018	не требует финансирования

				образования, общественными организациями.	дом-интернат для престарелых и инвалидов»		
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):	0,5	1	- соблюдение порядка рассмотрения жалоб; - назначение специалиста ответственного за работу с жалобами; - обучение специалиста работе с жалобами; - утверждение персональной ответственности за всестороннее рассмотрение жалоб; - проведение разъяснительной работы с сотрудниками учреждения о персональной ответственности за качество социальных услуг, предоставляемых учреждением	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Лавровский дом- интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Чихачевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Опочецкий дом- интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Туричинский дом- интернат для престарелых и инвалидов»	2017-2018	не требует финансирования
5.5	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального	0,5	1	улучшение показателя достигается за счет реализации мероприятий по всему сводному плану	ГБУСО «Новосельский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	постоянно	не требует финансирования

	обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных			услуг			
		0,8	1	улучшение показателя достигается за счет реализации мероприятий по всему сводному плану услуг	ГБУСО «Новоржевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Турчинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	постоянно	не требует финансирования
		0,9	1	улучшение показателя достигается за счет реализации мероприятий по всему сводному плану услуг	ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов» ГБУСО «Пожеревицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУСО «Линовский дом-интернат для престарелых	постоянно	не требует финансирования

					и инвалидов»		
--	--	--	--	--	--------------	--	--

* ГБУСО «Плюсский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Усмынский дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Пожеревицкий дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Линовский дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Опочецкий дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Подберезенский дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Локнянский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Великолукский дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Себежский дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Туричинский дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Гривский дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Гдовский дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Новосельский дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Павский дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Лавровский дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Бельско-Устьенский дом- интернат для умственно отсталых детей»;
 ГБУСО «Бобровский дом- интернат для умственно отсталых детей»;
 ГБУСО «Пушкиногорский дом ветеранов»;
 ГБУСО «Новоржевский дом- интернат для престарелых и инвалидов»;
 ГБУСО «Чихачевский дом- интернат для престарелых и инвалидов».

Учреждения полустационарного социального обслуживания

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение		Мероприятие, направленное на повышение качества работы учреждений	Учреждение	Срок	Источник финансирования
		Фактическое значение	Максимально возможное				
Критерий I. Открытость и доступность информации социального обслуживания							
1.1	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0	1	Сайт учреждения снабдить альтернативной версией сайта социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	ГБУСО «Производственные интеграционные мастерские для инвалидов им.Вернера Петера Шмитца»	01.04.2017	не требует финансирования
1.2	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с	0	1	проведение ежемесячного мониторинга	ГБУСО «Производственные	постоянно	не требует финансирования

	получателями социальных услуг для получения необходимой информации			результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг, оперативное устранение выявленных нарушений	интеграционные мастерские для инвалидов им.Вернера Петера Шмитца»		
1.3	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	0.9	1	- размещение информации на информационных стендах, - своевременное обновление информации на сайте учреждения; - публикации и выступления в СМИ;	ГБУСО «Производственные интеграционные мастерские для инвалидов им.Вернера Петера Шмитца»	до 01.04.2017 постоянно в течение года	не требует финансирования не требует финансирования за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
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	2.8	4	- приобретение и установка средств ориентирования для инвалидов по слуху и зрению - реконструкция санитарной комнаты для инвалидов в соответствии с паспортом доступности объекта социальной	ГБУСО «Производственные интеграционные мастерские для инвалидов им.Вернера Петера Шмитца»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета

				инфраструктуры. - приобретение видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения			
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	ГБУСО «Производственные интеграционные мастерские для инвалидов им.Вернера Петера Шмитца»	2 раза в год	не требует финансирования
2.3	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	0.9	1	установка систем оповещения для слабослышащих инвалидов и вспомогательных средств для маломобильных групп населения	ГБУСО «Производственные интеграционные мастерские для инвалидов им.Вернера Петера Шмитца»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		0.8	1	нанесение контрастной маркировки на прозрачное полотно входной двери помещения приема граждан	ГБУСО «Производственные интеграционные мастерские для инвалидов им.Вернера Петера Шмитца»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
2.4	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0.9	1	укомплектование учреждения специалистами, предоставляющими социальные услуги, исключительно с использованием эффективного контракта	ГБУСО «Производственные интеграционные мастерские для инвалидов им.Вернера Петера Шмитца»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
2.5	Доля получателей социальных услуг,	0,8	1	ремонт и замена	ГБУСО	2017-2018	за счет

	оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных			мебели, оборудования	«Производственные интеграционные мастерские для инвалидов им.Вернера Петера Шмитца»		внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
Критерий 3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления 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	-	ГБУСО «Производственно-интеграционные мастерские для инвалидов им. Вернера Петера Шмитца»	-	-
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)	1	1	-	ГБУСО «Производственно-интеграционные мастерские для инвалидов им. Вернера Петера Шмитца»	-	-
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	0,9	1,0	- проведение ежеквартальной оценки показателей эффективности деятельности специалистов - осуществление контроля за соблюдением профессиональной этики - посредством проведения опросов, анкетирования граждан - проведение	ГБУСО «Производственно-интеграционные мастерские для инвалидов им. Вернера Петера Шмитца»	в течение года	не требует финансирования

				тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с гражданами и по эмоциональному выгоранию специалистов - усиление адресного, индивидуального и комплексного подхода к проблемам гражданина			
4.2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	0,8	1,0	- повышение квалификации специалистов в соответствии с планом; - проведение методических часов для специалистов по социальной работе, психологических тренингов и занятий с социальными работниками; - развитие наставничества	ГБУСО «Производственно-интеграционный мастерские для инвалидов им. Вернера Петера Шмитца»	в течение года	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета не требует финансирования не требует финансирования
4.3	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную	1	1	-	ГБУСО «Производственно-интеграционный мастерские для	-	-

	переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников				инвалидов им. Вернера Петера Шмитца»		
Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг							
5.1	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1	1	-	ГБУСО «Производственно-интеграционный мастерские для инвалидов им. Вернера Петера Шмитца»	-	-
5.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных	0,9	1	улучшение показателя возможно за счет реализации мероприятий сводного плана	ГБУСО «Производственно-интеграционный мастерские для инвалидов им. Вернера Петера Шмитца»	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
5.3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	1	1	-	ГБУСО «Производственно-интеграционный мастерские для инвалидов им. Вернера Петера Шмитца»	-	-
5.4	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде	0.5	1	- разработка порядка рассмотрения жалоб; - назначение специалистов ответственных за работу с жалобами; - проведение разъяснительной работы с сотрудниками учреждения о персональной ответственности за	ГБУСО «Производственно-интеграционный мастерские для инвалидов им. Вернера Петера Шмитца»	в течение года	не требует финансирования не требует финансирования не требует финансирования

				качество услуг, предоставляемых учреждением			
5.5	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1	1	-	ГБУСО «Производственно-интеграционный мастерские для инвалидов им. Вернера Петера Шмитца»	-	-

Учреждения социального обслуживания на дому

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение		Мероприятие, направленное на повышение качества работы учреждений	Учреждение	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	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	01.04.2017	не требует финансирования
		2,4	3		ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»	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	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	01.04.2017	за счет средств областного бюджета
		0	1		ГКУСО «Центр социального	01.04.2017	не требует финансирования

					обслуживания Островского района»		
1.3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)	1	1	-	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района» ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»	-	-
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	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	постоянно	не требует финансирования
		0	1		ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»		
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	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	01.04.2017	не требует финансирования

				официальном сайте учреждения и на информационных стендах учреждения			
		1.4	2		ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»		
1.6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2,5	3	разместить необходимую информацию на стенде и на официальном сайте организации в сети «Интернет»	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	01.04.2017	не требует финансирования
		2,4	3		ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»		
1.7	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 	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	01.04.2017 постоянно в течение года в течение года ежеквартально	<ul style="list-style-type: none"> не требует финансирования не требует финансирования областной бюджет не требует финансирования не требует финансирования

				информации посредством анкетирования			
		0.7	1		ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»		
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	- приобретение и установка средств ориентирования для инвалидов по слуху и зрению	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	2017 г.	Областной бюджет
				- реконструкция санитарной комнаты для инвалидов в соответствии с паспортом доступности объекта социальной инфраструктуры.		2017 г.	Областной бюджет
				- приобретение видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения		2017 г.	Областной бюджет
		2.2	4	- приобретение и установка средств ориентирования для инвалидов по слуху и зрению	ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»	2017 г.	Областной бюджет
- реконструкция санитарной комнаты для инвалидов в соответствии с паспортом	2017 г.	Областной бюджет					

				доступности объекта социальной инфраструктуры. - приобретение видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения		2017 г.	Областной бюджет
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	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	2 раза в год	не требует финансирования
		0.6	1		ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»	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	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	2017-2018	Областной бюджет
		0.8	1	нанесение контрастной маркировки на прозрачное полотно входной двери помещения приема граждан	ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»	2017-2018	Областной бюджет
2.4	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1	1	-	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	-	-

					ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»		
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	-	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	-	-
		1	1		ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»		
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	ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»	постоянно.	не требует финансирования
		0.6	1		ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»		
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания							
4.1.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность	0,7	1,0	- проведение ежеквартальной оценки показателей эффективности деятельности	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	в течение года в течение года в течение	не требует финансирования областной бюджет

	<p>работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p>	0,7	1	<p>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 информации - повышение квалификации специалистов в соответствии с планом;</p>	<p>ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»</p>	года	<p>не требует финансирования</p> <p>не требует финансирования областной бюджет</p> <p>не требует финансирования</p>
--	--	-----	---	---	--	------	---

				<ul style="list-style-type: none"> - 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 			
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 	ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»	в течение года	областной бюджет не требует финансирования

		0,8	1,0	- прохождение специалистами курсов повышения квалификации в соответствии с планом; - развитие наставничества	ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»	в течение года	областной бюджет не требует финансирования
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	- прохождение специалистами курсов повышения квалификации в соответствии с планом; - развитие наставничества	ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»	в течение года	областной бюджет не требует финансирования
Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг							
5.1	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	11.2	13	улучшение показателя возможно за счет реализации мероприятий сводного плана улучшение показателя	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	2017-2018	областной бюджет
		10.8	13		ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»		
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	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	постоянно	не требует финансирования
		0.8	1				

				реализации мероприятий сводного плана улучшение показателя	обслуживания Островского района»		
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.)	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	2017-2018	областной бюджет
		0.9	1		ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»		
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	-	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района» ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»	-	-
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	ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»	2017-2018	областной бюджет
		0,9	1		ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»		