Утвержден

приказом департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области

от\_29.11.2017\_№\_617\_\_\_\_\_\_\_

**СВОДНЫЙ ПЛАН**

**мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Новгородской области по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименования показателя независимой оценки качества работы** | **Наименование организации** | **Значение показателя** | | | | **Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями** | **Срок исполне-ния** | **Источники финансирования** |
| **факти-ческое** | | **максимально возмож-ное** | |
| **1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** | | | | | | | | | |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных информационных ресурсах | ОАУСО «Маловишерский ПНИ «Оксочи»  ОАУСО «Хвойнинский ДИ «Песь»  ОАУСО «Солецкий КЦСО»  ОАУСО «Пестовский КЦСО»  ОАУСО «Новгородский Дом Ветеранов»  ОАУСО «Холмский КЦСО»  ОАУСО «Волотовский КЦСО»  ОАУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 2,6  2,6  2,9  2,9  2,9  2,9  2,9  2,9 | | 3,0 | | - разместить информацию на официальном сайте организации в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 15.12.2017 | не требует финансирова-ния |
| 1.2. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) | ОАУСО «Волотовский КЦСО» | 2,0 | | 3,0 | | - разместить на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» сведения об адресе электронной почты организации | 15.12.2017 | не требует финансирова-ния |
| 1.3. | Наличие  информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг | ОАУСО «Холмский КЦСО»  ОАУСО «Солецкий КЦСО»  ОАУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 2,5  2,5  2,5 | | 3,0 | | - разместить на официальном сайте организации информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг | 15.12.2017 | -//- |
| 1.4. | 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 | ОАУСО «Холмский КЦСО»  ОАУСО «Чудовский КЦСО»  ОАУСО «Новгородский Дом Ветеранов»  ОАУСО «Поддорский КЦСО»  ОАУСО «Волотовский КЦСО»  ОАУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 0,8  0,8  0,86  0,87  0,87  0,87 | | 1,0 | | - проводить информационно-разъяснительную работу среди населения о деятельности организации, перечнях и условиях предоставления социальных услуг;  -обеспечить размещение и последующую актуализацию информации о деятельности организации в общедоступных местах на информационных стендах организации | постоянно в течение 2018 года | -//- |
| **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 | ОАУСО «Волотовский КЦСО»  ОАУСО «Холмский КЦСО»  ОАУСО «Чудовский КЦСО»  ОАУСО «Парфинский КЦСО»  ОАУСО «Солецкий КЦСО»  ОБУСО «ДДИ им. Ушинского»  ОАУСО «Поддорский КЦСО»  ОАУСО «Хвойнинский ДИ «Песь» | 1,0  2,0  2,0  2,25  2,5  2,5  2,5  2,5 | | 4,0 | | - оборудовать прилегающую территорию, входные зоны и иные помещения организации приспособлениями, обеспечивающими доступность получения социальных услуг маломобильным гражданам;  - приобрести и установить видео-, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения | 31.12.2018 | за счет средств организации от приносящей доход деятельности |
|  |  | ОАУСО «Маловишерский ПНИ «Оксочи»  ОАУСО «Любытинский ДИ»  ОАУСО «Новгородский Дом Ветеранов»  ОАУСО «Пестовский КЦСО»  ОАУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 3,0  3,0  3,0  3,5  3,5 | | 4,0 | | - приобрести и установить видео-, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения | 31.12.2018 | **-//-** |
| 2.2. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | ОАУСО «Поддорский КЦСО»  ОАУСО «Маловишерский ПНИ «Оксочи» | 0,85  0,89 | | 1,0 | | - укомплектовать организацию специалистами, предоставляющими социальные услуги (исключительно на условиях эффективного контракта) | 01.04.2018 | за счет субсидии на выполнение государственного задания |
| 2.3. | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | ОАУСО «Чудовский КЦСО»  ОБУСО «ДДИ им. Ушинского»  ОАУСО «Холмский КЦСО»  ОАУСО  «Парфинский КЦСО»  ОАУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 0,37  0,8  0,84  0,86  0,87 | | 1,0 | | - ежеквартально проводить мероприятия по внутреннему контролю за качеством предоставления социально-бытовых услуг;  - обеспечить организацию мебелью в соответствии с утвержденным стандартом предоставления социальных услуг | постоянно в течение 2018 года  01.07.2018 | не требует финансирования  за счет средств организации от приносящей доход деятельности |
| **3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации** | | | | | | | | | |
| 3.1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | ОАУСО «Холмский КЦСО»  ОАУСО «Чудовский КЦСО»  ОАУСО «Пестовский КЦСО»  ОАУСО «Новгородский Дом Ветеранов»  ОАУСО «Поддорский КЦСО»  ОБУСО «ДДИ им. Ушинского» | 0,55  0,7  0,74  0,79  0,86  0,87 | | 1,0 | | - проводить дополнительные занятия с персоналом по изучению требований кодекса этики социального работника;  - включить в план мероприятий по внутреннему контролю качества оказания услуг в организации проверку соблюдения сотрудниками организаций кодекса этики социального работника;  - проводить тренинги по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с получателями социальных услуг и по эмоциональному выгоранию специалистов и обслуживающего персонала | ежеквартально, в течение 2018 года  1 раз в полугодие  -//- | не требует финансирования  **-//-**  **-//-** |
| 3.2 | 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 | ОАУСО «Волотовский КЦСО»  ОАУСО «Пестовский КЦСО»  ОАУСО «Солецкий КЦСО»  ОАУСО «Поддорский КЦСО»  ОАУСО «Окуловский КЦСО»  ОАУСО «Чудовский КЦСО» | 0,29  0,32  0,55  0,56  0,7  0,79 | | 1,0 | | - обеспечить повышение квалификации 100% основного и обслуживающего персонала организаций (не реже 1 раза в 3 года);  - более широко использовать дистанционные методы повышения квалификации специалистов организации;  - направлять специалистов организации для участия в семинарах, вебинарах, конференциях, «круглых столах» по обмену опытом | 01.10.2018  постоянно | за счет средств организации от принося-щей доход деятельности  не требует финансирования  **-//-** |
| **4. Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | | | | | |
| 4.1 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | ОАУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»  ОАУСО «Поддорский КЦСО»  ОАУСО «Чудовский КЦСО» | 0,72  0,83  0,87 | 1,0 | | - выполнять мероприятия сводного плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году | | в соответст-вии с установлен-ными сроками | не требует финансиро-вания |
| 4.2 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных | ОБУСО «ДДИ им. Ушинского» | 0,67 | 1,0 | | - провести капитальный ремонт жилых помещений;  - оборудовать жилые помещения, гостиные, холлы мебелью в соответствии со стандартом предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания детям-инвалидам в возрасте от 4 до 18 лет, страдающим психическими заболеваниями, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в постоянном постороннем уходе, утвержденным постановлением Правительства Новгородской области от 05.12.2014 №596 (далее стандарт детского дома-интерната, постановление №596);  - усилить контроль за соблюдением стандарта детского дома-интерната при предоставлении социальных услуг | | 29.12.2017  01.06.2018  постоянно в течение 2018 года | средства резервного фонда Президента РФ;  за счет средств организации от принося-щей доход деятельности, спонсорской помощи    не требует финансиро-вания |
|  |  | ОАУСО «Чудовский КЦСО» | 0,72 | 1,0 | | - приобрести, мебель, мягкий инвентарь, необходимое оборудование для оказания социальных услуг; | | 31.12.2018 | за счет средств организации от принося-щей доход деятельности, спонсорской помощи |
|  |  | ОАУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 0,75 | 1,0 | | - усилить контроль за соблюдением стандарта предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания детям-инвалидам и детям с ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 3 до 18 лет, утвержденного постановлением №596;  - продолжить разъяснительную работу с получателями социальных услуг по порядку предоставления услуг | | постоянно в течение 2018 года  -//- | не требует финансиро-вания  -//- |
|  |  | ОАУСО «Поддорский КЦСО» | 0,86 | 1,0 | | - приобрести мебель, мягкий инвентарь, необходимое оборудование для оказания социальных услуг;  -продолжить разъяснительную работу с получателями социальных услуг по порядку предоставления услуг | | 31.12.2018  постоянно в течение 2018 года | за счет средств организации от принося-щей доход деятельности, спонсорской помощи  не требует финансирования |
|  |  | ОАУСО «Волотовский КЦСО» | 0,88 | 1,0 | | - приобрести необходимое оборудование для оказания социальных услуг | | 31.12.2018 | за счет средств организации от принося-щей доход деятельности, спонсорской помощи |
|  |  | ОАУСО «Новгородский Дом Ветеранов» | 0,88 |  | | - приобрести мебель, мягкий инвентарь, необходимое оборудование для оказания социальных услуг  -в рамках мероприятий по внутреннему контролю качества предоставления услуг усилить контроль соблюдением стандарта предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания гражданам, полностью или частично утратившим способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности и нуждающимся в постоянном постороннем уходе, утвержденного постановлением №596;  -продолжить разъяснительную работу с получателями социальных услуг по порядку предоставления услуг | | 01.07.2018  постоянно в течение 2018 года  -//- | за счет средств организации от принося-щей доход деятельности, спонсорской помощи  не требует финансирования  -//- |
| 4.3. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | ОАУСО «Новгородский Дом Ветеранов»  ОАУСО «Пестовский КЦСО»  ОАУСО «Любытинский ДИ»  ОАУСО «Чудовский КЦСО»  ОБУСО «ДДИ им. Ушинского» | 0,58  0,63  0,76  0,81  0,87 | 1 | | - выполнение мероприятий плана по улучшению качества оказания услуг по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году | | в соответ-ствии с установлен-ными сроками | в соответ-ствии с определен-ными источниками финансирования |

ОАУСО – областное автономное учреждение социального обслуживания

ОБУСО – областное бюджетное учреждение социального обслуживания

ДДИ - детский дом-интернат для умственно отсталых детей

ПНИ – психоневрологический интернат

ДИ – дом-интернат для престарелых и инвалидов

КЦСО – комплексный центр социального обслуживания населения

ГП – государственная программа