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» | 2,62,62,92,92,92,92,92,9 | 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» | 2,52,52,5 | 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» | 0,80,80,860,870,870,87 | 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» | 1,02,02,02,252,52,52,52,5 | 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» | 3,03,03,03,53,5 | 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» | 0,850,89 | 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» | 0,370,80,840,860,87 | 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 года01.07.2018 | не требует финансированияза 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» | 0,550,70,740,790,860,87 | 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 года1 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» | 0,290,320,550,560,70,79 | 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  | 01.10.2018постоянно | за счет средств организации от принося-щей доход деятельностине 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» | 0,720,830,87 | 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  | 29.12.201701.06.2018 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  |  31.12.2018постоянно в течение 2018 года | за счет средств организации от принося-щей доход деятельности, спонсорской помощине 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  | 01.07.2018постоянно в течение 2018 года-//- | за счет средств организации от принося-щей доход деятельности, спонсорской помощине 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» | 0,580,630,760,810,87 | 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