

Утвержден

приказом директора ОАУСО

«Магловишерский ПНИ «Оксочи»

от « 10 » 2017 № 17

План мероприятий

по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания ОАУСО «Магловишерский ПНИ «Оксочи» по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году

№ п/п	Наименования показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирова- ния
		факти- ческое	макс- возмож- ное			
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах	1,9	3	- оформить для получателей социальных услуг информационные стенды в общедоступных местах организации для размещения информации о деятельности организации (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги); - 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».	01.08.2017	Не требует финансирования

1.2		1,5	2	- обеспечить беспрепятственный доступ получателей социальных услуг к единому социальному телефону.	01.08.2017	За счет средств организации от приносящей доход деятельности
1.3.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	0,0	2	- проведение мониторинга результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями (родственниками получателей) социальных услуг.	Ежемесячно, начиная с 01.04.2017	Не требует финансирования
1.4.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1,0	3	- разместить информацию о возможности и порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационном стендах организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	01.08.2017	За счет средств организации от приносящей доход деятельности
1.5	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	0,75	1,0	- проведение информационно-разъяснительной работы среди населения о деятельности организации, перечнях и условиях предоставления социальных услуг; -размещение и последующая актуализация информации о деятельности организации в общедоступных местах на информационных стендах организации; -выпуск и распространение		За счет средств организации от приносящей доход деятельности

	услуг, от общего числа опрошенных			информационных буклетов о деятельности организации; - публикации и выступления руководителей организации в средствах массовой информации.		
2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
2.1		2,0	4	- после завершения строительства осуществить переселение малоимобильных получателей социальных услуг во вновь построенные корпуса организации; - приобрести и установить видео-, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.	2017 год 2018 год	Не требует финансирования За счет средств организации от приносящей доход деятельности
2.2	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,7	1	- укомплектование организации специалистами, предоставляющими социальные услуги, исключительно на условиях эффективного контракта	2017 год	За счет субсидии на выполнение государственного задания
2.3	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она	0,33	1	- ежемесячно проводить мероприятия по внутреннему контролю за качеством предоставления социально-бытовых услуг;	2017 год	Не требует финансирования

	расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных					
--	---	--	--	--	--	--

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	0,78	1	- включить показатели оценки доброжелательности и вежливости в показатели эффективности деятельности специалистов и обслуживающего персонала при определении размера выплат стимулирующего характера; - проведение дополнительных занятий с персоналом по изучению требований кодекса этики социального работника; - включение в план мероприятий по внутреннему контролю качества оказания услуг в организации проверки соблюдения сотрудниками организаций кодекса этики социального работника; - проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с получателями социальных услуг и по эмоциональному выгоранию специалистов и обслуживающего персонала.	01.07.2017	Не требует финансирования
3.2	Доля работников (кроме административно-			- обеспечение 100% повышения квалификации основного и	01.07.2018	За счет средств

управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,5	1	обслуживающего персонала организаций (не реже 1 раза в 3 года); - более широкое использование дистанционных методов повышения квалификации специалистов организации; - направление специалистов организации для участия в семинарах, конференциях, «круглых столах» по обмену опытом; - развитие системы наставничества для обучения вновь принятых специалистов организации.	Постоянно -//- -//-	организации от приносящей доход деятельности Не требует финансирования
--	-----	---	---	--	--

4.1 Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных	0,69	1	- проведение текущего ремонта жилых помещений организации; - соблюдение утвержденных норм питания и рецептуры приготовления пищи; - организация дополнительного питания за счет благотворительных поступлений; - приобретение оборудования для предоставления социальных услуг;	2017-2018 годы Постоянно	За счет средств организации от приносящей доход деятельности За счет средств субсидии на выполнение государственного задания, средств
---	------	---	---	--	---

			- оборудование жилых помещений мебелью в соответствии с утвержденными стандартами предоставления социальных услуг; - обеспечение мигким инвентарем в соответствии с утвержденными нормативами с обязательным соблюдением сроков использования; - оперативное внесение изменений в ИП; - обеспечение укомплектованности организации специалистами для оказания социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг; - организация повышения квалификации специалистов и обслуживающего персонала организации (не реже 1 раза в 3 года); - устройство специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для маломобильных групп населения; - усиление контроля за соблюдением периодичности установленных в стандартах уборки жилых с санитарных помещений; - проведение разъяснительной работы с получателями социальных услуг по порядку внесения оплаты за оказанные социальные услуги.	Постоянно -//- -//- -//- -//-	организации от приносящей доход деятельности, спонсорской помощи Не требует финансирования За счет средств субсидии на выполнение государственного задания, средств организации от приносящей доход деятельности За счет средств подпрограммы Не требует финансирования
				01.07.2017	

4.2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,55	1	-организация взаимодействия с муниципальными организациями культуры, образования, общественными организациями, расположенными в пределах территориального расположения (проведение торжественных и праздничных мероприятий, «круглых столов» по актуальным вопросам социального обслуживания и др.); - организация праздников, развлекательных программ, экскурсий для получателей социальных услуг;	Постоянно -//-	-//- 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	0,48	1	- выполнения мероприятий плана по улучшению качества оказания услуг по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году.	В соответствии с установленными сроками	Не требует финансирования