

областное автономное учреждение социального обслуживания "Окуловский комплексный центр социального обслуживания населения"

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ОАУСО

«Окуловский КЦСО»

_____ **Савельева Е. Г.**

«___» _____ **2017 год**

**План мероприятий
по улучшению качества оказания услуг по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году
в ОАУСО "Окуловский КЦСО"**

№ п/п	Наименования показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями Наименование организации	Срок исполнения	Источники финансирования
		факти- ческое	мак возмож- ное			
1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
2.1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального	1,25	4	- приобрести и установить видео-, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения; - оборудовать входные зоны здания организации по адресу: Миклухо	2017-2018 годы	Областной бюджет (средства под-программы «Доступная среда» государственной программы Новгородской

	обслуживания для инвалидов			Маклая, д.10, г. Окуловка, и прилегающую территорию для лиц с нарушениями слуха и зрения; - оборудовать в стационарном отделении социального обслуживания граждан организации санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп населения.		области «Социальная поддержка граждан в Новгородской области на 2014-2020 годы» (далее Подпрограмма, Программа)); За счет средств организации от приносящей доход деятельности
2.2	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	0,5	1	- проработать вопрос о выделении дополнительных площадей на 1 этаже здания организации по адресу: ул. Миклухо- Маклая, д.10, г. Окуловка.	01.07.2017	Не требует финансирования
3. 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	0,85	1	- активнее использовать дистанционные способы взаимодействия организации и получателей социальных услуг с помощью электронных сервисов (в т.ч. организовать запись на прием к специалисту с помощью телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и др.)	постоянно	Не требует финансирования
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации						
4.1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации	0,84	1	Проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с получателями социальных услуг и по эмоциональному выгоранию специалистов и обслуживающего персонала	1 раз полугодие	Не требует финансирования

	социального обслуживания, от общего числа опрошенных					
4.2.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,43	1	- обеспечение 100% повышения квалификации основного и обслуживающего персонала организаций (не реже 1 раз 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.	01.07.2018 г. Постоянно -//- -//-	За счет средств организации от приносящей доход деятельности Не требует финансирования
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	0,71	1	- выполнение мероприятий сводного плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году		Не требует финансирования
5.2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных	0,88	1	- оборудование жилых помещений организации мебелью в соответствии с утвержденными стандартами предоставления социальных услуг; - обеспечение получателей социальных услуг мягким инвентарем в соответствии с утвержденными нормативами с обязательным соблюдением сроков использования;	2017-2018 годы	За счет средств Программы, средств организации от приносящей доход деятельности, благотворительных поступлений

				<ul style="list-style-type: none"> - приобретение оборудования для предоставления социальных услуг; - соблюдение утвержденных норм питания и рецептуры приготовления пищи; - организация дополнительного питания получателей социальных услуг за счет благотворительных поступлений; - устройство специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для маломобильных групп населения в стационарном отделении социального обслуживания граждан; - оборудование гардеробных, складских помещений для постоянного хранения личных вещей получателей социальных услуг. 	<p>Постоянно</p> <p>-//-</p> <p>2018 год</p> <p>-//-</p>	<p>За счет средств субсидии на выполнение государственного задания, средств организации от приносящей доход деятельности</p> <p>За счет средств Подпрограммы</p> <p>За счет средств организации от приносящей доход деятельности</p>
5.3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,7	1	<ul style="list-style-type: none"> -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; -организация взаимодействия с волонтерскими организациями. 	<p>Постоянно</p>	<p>Не требует финансирования</p> <p>За счет средств организации от приносящей доход деятельности, грантов, благотворительных поступлений</p> <p>Не требует финансирования</p>

5.4.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,8	1	Выполнение мероприятий плана по улучшению качества оказания услуг по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году	В соответствии с установленным и сроками
------	--	-----	---	--	--