**«УТВЕРЖДАЮ»**

**ГБУСО «Себежский дом-интернат»**

**Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.Д. Крюкова.**

**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  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 | 3 | - разместить информацию об организации на сайте bus.gov.ru; | ГБУСО «Себежский дом-нтернат» | 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 |
| 1.4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации | 0,9 | 2 | - проведение ежемесячного мониторинга результативности обращений по телефону и при использовании электронных сервисов (электронной почты, сайтов организации), оперативное устранение выявленных нарушений | ГБУСО «Себежский 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 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг | 2 | 3 | - разместить на сайте и на стенде организации информацию о телефоне «горячей линии» Управления | ГБУСО «Себежский дом- интернат для престарелых и инвалидов» | 01.04.2017 | не требует финансирования |
| 1.6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг | 3 (по всем учреждениям) | 3 | - | - | - | - |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 2,9 | 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 | Доля получателей услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | 0.9 | 1,0 | Косметический ремонт и покраска скамеек в зоне отдыха | ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2017 | за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета  не требует финансирования |
| **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | | | | | | | |
| 4.1 | Доля получателей социальных услуг, которые высокооценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | 0,9 | 1,0 | - проведение ежеквартальной оценке показателей эффективности деятельности специалистов на приеме  - осуществление контроля за соблюдением профессиональной этики посредствам проведения опросов, анкетирования граждан  - проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с гражданами 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 | ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | В течение года | не требует финансирования |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | | | |
| 5.2 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: |  |  |  |  |  |  |
| 5.2.1 | жилым помещением | 0,9 | 1.0 | проведение текущего ремонта помещений;  оборудование помещения в соответствии с нормами обеспечения мебелью;  обеспечение освещенности помещения в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами | ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2017-2018 | за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета |
| 5.2.2 | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 0,9 | 1.0 | обеспечение оборудованием помещений в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами | ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2017-2018 | за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета |
| 5.2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 0.9 | 1.0 | наличие в штатном расписании квалифицированных специалистов;  соблюдение норм обеспечения оборудованием помещений | ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2017-2018 | не требует финансирования |
| 5.2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 0,8 | 1.0 | соблюдение санитарно-гигиенических норм оборудования санузлов | ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2017-2018 | за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета |
| 5.2.10. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 0,9 | 1.0 | установление правил внутреннего порядка | ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2017-2018 | не требует финансирования |
| 5.5 | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | 0,8 | 1.0 | улучшение показателя  достигается за счет  реализации мероприятий по всему сводному плану  услуг | ГБУСО «Себежский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | постоянно | не требует финансирования |

ГБУСО «Себежский дом- интернат для престарелых и инвалидов»;