


СОГЛАСОВАН

И.о. министра экономического развития
Мурманской области

 А.В. Шпак

« 20 » февраля 2016 года

УТВЕРЖДЕН

Приказом Министерства социального
развития Мурманской области

от 26.02.2016 № 208

**Сводный план мероприятий по улучшению качества деятельности
организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки качества, проведенной в 2015 году**

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирования
		факти- ческое	максимально возможное				
<i>Критерий 1. Открытость и доступность информации социального обслуживания</i>							
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах	0,9 - 1,0 (по всем учреждениям)	1,0	---	---	---	---
1.2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети	0,0	1,0	создание альтернативной версии официального сайта учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	ГОАУСОН «Кандалакшский КЦСОН»	до 1 марта 2016 года	средства от приносящей доход деятельности

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирования
		фактическое	максимально возможное				
	"Интернет" для инвалидов по зрению						
1.3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг	1,0 (по всем учреждениям)	1,0	---	---	---	---
1.4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	1,0 (по всем учреждениям)	1,0	---	---	---	---
1.5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	1,0 (по всем учреждениям)	1,0	---	---	---	---
1.6.	Наличие информации о	0,67	1,0	включение информации о порядке подачи жалобы по	ГОАУСОН «Кольский	до 1 апреля 2016 года	финансирования не требуется

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирования
		фактическое	максимально возможное				
	порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг			вопросам качества оказания социальных услуг в раздел «Обратная связь» официального сайта учреждения	КЦСОН»		
		0,67	1,0	- включение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в раздел «Вопрос-ответ» официального сайта учреждения; - повышение уровня информированности получателей социальных услуг и населения о видах и формах социальных услуг, предоставляемых учреждением, путем изготовления памяток, буклетов, размещения информации в СМИ	ГОАУСОН «Кандалакшский КЦСОН»	до 1 марта 2016 года в течение 2016 года, начиная с 1 февраля	финансирования не потребуется
1.7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте	0,9 - 1,0 (по всем учреждениям)	1,0	---	---	---	---

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирования
		фактическое	максимально возможное				
	организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных						
Критерий 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 (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	0,75	0,95	установка поручней	ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»	до 1 апреля 2016 года	внебюджетные средства
		0,5	1,0	установка видеокамер по периметру здания	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	до 1 декабря 2016 года	средства от приносящей доход деятельности
		0,63	1,0	приобретение поручней и тактильных досок в стационарное отделение для престарелых и инвалидов	ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»	до 1 декабря 2016 года	областной бюджет в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»*
		0,88	1,0	организация сопровождения получателей услуг, имеющих ограничения к передвижению	ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»	в течение года, начиная с 1 февраля	финансирования не потребуется

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирования
		факти- ческое	максимально возможное				
				дистанционное предоставление услуг с применением программы Skype/			
		0,88	1,0	обустройство входной группы в комплексе для инвалидов	ГОВАУСОН «Кандалакш- ский ДИПИ»	до 1 октября 2016 года	областной бюджет в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»*
				ремонт кровли, замена асфальтового покрытия			областной бюджет в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»**
		0,88	1,0	реконструкция пассажирского и грузо- пассажирского лифтов 1-го и 2-го корпуса	ГОВАУСОН «Мурманский ДИПИ»	до 15 декабря 2016 года	областной бюджет в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»*

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирования
		факти- ческое	максимально возможное				
				ремонт 4 этажа 1-го корпуса			областной бюджет в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»**
		0,5	1,0	установка поручней	ГОАУСОН «Полярнин- ский КЦСОН»	до 1 июля 2016 года	областной бюджет в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»**
		0,63	1,0	ремонт помещений с заменой окон в отделении для несовершеннолетних с ограниченными возможностями здоровья	ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	до 15 декабря 2016 года	областной бюджет в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»**
		0,38	1,0	оснащение помещений средствами ориентации для инвалидов по зрению (контрастная маркировка)	ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»	до 1 июля 2016 года	средства от приносящей доход деятельности
		0,5	1,0	текущий ремонт помещений	ГОАУСОН «Кировский КЦСОН»	до 1 октября 2016 года	областной бюджет в рамках государственной

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирования
		факти- ческое	максимально возможное				
							программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»**
		0,63	1,0	ремонт пандуса, установка металлических поручней в помещениях	ГОАУСОН «Кандалакшс- кий КЦСОН»	до 31 декабря 2016 года	областной бюджет в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»*
2.2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными (наличие пандусов, поручней, указателей), от общего числа опрошенных	0,6	0,8	оснащение помещений средствами ориентации для инвалидов по зрению (контрастная маркировка)	ГОАУСОН «Кировский КЦСОН»	до 1 июня 2016 года	средства от приносящей доход деятельности
2.3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в	1,0 (по всем учрежде- ниям)	1,0	---	---	---	---

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирования
		фактическое	максимально возможное				
	соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания						
2.4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1,0 (по всем учреждениям)	1,0	---	---	---	---
2.5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	0,83	1,0	- устройство эвакуационных выходов; - текущий ремонт помещений пищеблока	ГООУСОН «Апатитский КЦСОН»	до 1 декабря 2016 года	областной бюджет в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»**
приобретение посудомоечной машины, кроватей				областной бюджет в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»***			

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирования
		факти- ческое	максимально возможное				
		0,83	1,0	установка ограждения	ГООАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	до 15 декабря 2016 года	областной бюджет в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»****
				ревизия вентиляционных систем		до 1 июня 2016 года	областной бюджет в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»**
				приобретение оборудования для пищеблока		до 15 декабря 2016 года	областной бюджет в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»***
		0,85	1,0	ремонт ограждения и калитки	ГООАУСОН «Кировский КЦСОН»	до 1 ноября 2016 года	областной бюджет в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирования
		фактическое	максимально возможное				
граждан»****							
Критерий 3. Время ожидания 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	1,0 (по всем учреждениям)	1,0	---	---	---	---
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания							
4.1.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1,0 (по всем учреждениям)	1,0	---	---	---	---
4.2.	Доля получателей социальных услуг,	0,6	1,0	прохождение специалистами курсов повышения	ГОАУСОН «Оленегорский	с 30 марта по 01 декабря	финансирования не потребуется

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирования
		фактическое	максимально возможное				
	которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных			квалификации «Первая помощь до оказания медицинской помощи», «Сестринское дело в терапии», «Диетология»	КЦСОН»	2016 года	
4.3.	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	0,6	1,0	- развитие наставничества; - выполнение плана повышения квалификации	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	в течение 2016 года, начиная с 1 февраля	финансирования не требуется
		0,6	1,0		ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»		
		0,3	1,0		ГОАУСОН «Кандалакшский ДИПИ»		
		0,3	1,0		ГОАУСОН «Мурманский ДИПИ»		
		0,6	1,0		ГОАУСОН «Полярнинский КЦСОН»		
		0,6	1,0		ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»		
		0,0	1,0		ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»		
		0,0	1,0		ГОАУСОН		

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирования
		факти- ческое	максимально возможное				
		0,6	1,0		«Кировский КЦСОН»		
		0,6	1,0		ГОАУСОН «Кандалакшс- кий КЦСОН»		
		0,3	1,0		ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»		
					ГОАУСОН «Кандалакшс- кий КЦСОН»		
Критерий 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	0,3	1,0	- внедрение инновационных технологий социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, направленных на повышение активного долголетия, качества жизни граждан: - интернет-технология «Мир без границ» в отделениях социального обслуживания на дому, «Университет 3 возраста» в социально-реабилитационном отделении, «Школа по уходу» в специализированном отделении социально-	ГОАУСОН «Кандалакшс- кий КЦСОН»	в течение 2016 года, начиная с 1 февраля	финансирования не потребуется

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирования
		факти- ческое	максимально возможное				
				медицинского обслуживания на дому			

Используемые сокращения:

КЦСОН - комплексный центр социального обслуживания населения,

ДИПИ - дом-интернат для престарелых и инвалидов.

* Мероприятие «Создание условий доступности в учреждениях социальной защиты населения, подведомственных Министерству социального развития Мурманской области» основного мероприятия «Социальная поддержка инвалидов» подпрограммы «Улучшение положения и качества жизни социально уязвимых слоев населения».

** Мероприятие «Улучшение санитарно-эпидемиологических условий в государственных областных учреждениях социального обслуживания населения Мурманской области» основного мероприятия «Устранение предписаний контрольно-надзорных органов, улучшение условий комплексной безопасности в учреждениях системы социального обслуживания населения» подпрограммы «Модернизация системы социального обслуживания населения Мурманской области».

*** Мероприятие «Приобретение оборудования и предметов длительного пользования» основного мероприятия «Укрепление материально-технической базы учреждений социального обслуживания населения, открытие и развитие отделений и служб» подпрограммы «Модернизация системы социального обслуживания населения Мурманской области».

**** Мероприятие «Усиление антитеррористической устойчивости в государственных областных учреждениях социального обслуживания населения в Мурманской области» основного мероприятия «Устранение предписаний контрольно-надзорных органов, улучшение условий комплексной безопасности в учреждениях системы социального обслуживания населения» подпрограммы «Модернизация системы социального обслуживания населения Мурманской области».