

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«Производственно-интеграционные мастерские для инвалидов им. Вернера Петера Шмитца»
 180002 г. Псков, ул. Яна Райниса 58 т. факс 8-8112-74-80-74 msszu-pim@rambler.ru



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУСО «ПИМ»
В.В. Сукманов
27.03.2017

План мероприятий по улучшению качества деятельности ГБУСО «ПИМ» по итогам независимой оценки качества предоставления социальных услуг организациями Псковской области, проведенной в 2016 году

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение		Мероприятие, направленное на повышение качества работы учреждений	Срок	Источник финансирования
		Фактическое значение	Максимально возможное			
Критерий I. Открытость и доступность информации социального обслуживания						
1.1	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0	1	Сайт учреждения снабдить альтернативной версией сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	01.04.2017	не требует финансирования
		1			Выполнено 24.03.2017	6 000 руб.
1.2	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	0	1	проведение ежемесячного мониторинга результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг, оперативное устранение выявленных нарушений	постоянно	не требует финансирования
1.3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью	0.9	1	- размещение информации на информационных стендах, - своевременное обновление	до 01.04.2017	не требует финансирования

	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			информации на сайте учреждения; - публикации и выступления в СМИ;	постоянно в течение года	не требует финансирования за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
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 т.ч. детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	2.8	4	- приобретение и установка средств ориентирования для инвалидов по слуху и зрению - реконструкция санитарной комнаты для инвалидов в соответствии с паспортом доступности объекта социальной инфраструктуры. - приобретение видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
2.2	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	0.8	1	проведение мониторинга по оценке условий оказания государственных услуг инвалидам и др. маломобильным	2 раза в год	не требует финансирования
2.3	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	0.9	1	установка систем оповещения для слабослышащих инвалидов и вспомогательных средств для маломобильных групп населения	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
		0.8	1	нанесение контрастной маркировки на прозрачное полотно входной двери	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за

				помещения приема граждан		счет средств областного бюджета
2.4	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,9	1	укомплектование учреждения специалистами, предоставляющими социальные услуги, исключительно с использованием эффективного контракта	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
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	0,8	1	ремонт и замена мебели, оборудования	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
Критерий 3. Показатели, характеризующие 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	1	1	-	-	-
3.2	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1	1	-	-	-
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	0,9	1,0	- проведение ежеквартальной оценки показателей эффективности деятельности специалистов - осуществление контроля за соблюдением профессиональной этики посредством проведения опросов, анкетирования граждан	в течение года	не требует финансирования

				<ul style="list-style-type: none"> - проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с гражданами и по эмоциональному выгоранию специалистов - усиление адресного, индивидуального и комплексного подхода к проблемам гражданина 		
4.2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	0,8	1,0	<ul style="list-style-type: none"> - повышение квалификации специалистов в соответствии с планом; - проведение методических часов для специалистов по социальной работе, психологических тренингов и занятий с социальными работниками; - развитие наставничества 	в течение года	<p>за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета</p> <p>не требует финансирования</p> <p>не требует финансирования</p>
4.3	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	1	1	-	-	-
Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг						
5.1	Доля получателей социальных услуг,	1	1	-	-	-

	которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных					
5.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных	0,9	1	улучшение показателя возможно за счет реализации мероприятий сводного плана	2017-2018	за счет внебюджетных поступлений организации или за счет средств областного бюджета
5.3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	1	1	-	-	-
5.4	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде	0.5	1	- разработка порядка рассмотрения жалоб; - назначение специалистов ответственных за работу с жалобами; - проведение разъяснительной работы с сотрудниками учреждения о персональной ответственности за качество услуг, предоставляемых учреждением	в течение года	не требует финансирования не требует финансирования 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	1	1	-	-	-