

УТВЕРЖДЕН
 приказом директора
 ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»

от 04.12.2017 № 173-о

**План мероприятий по улучшению качества деятельности
 ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН» по итогам независимой оценки качества, проведенной в 2017 году**

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы организаций	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы организаций*	Ответствен- ный	Срок исполнения	Источник финансирования
		факти- ческое	максимально возможное				
<i>Критерий 1. Открытость и доступность информации социального обслуживания</i>							
1.1.	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	0,9	1,0	- провести информационно-разъяснительную работу среди населения о деятельности учреждения, предоставляемых социальных услугах; - обновить информацию на официальном сайте и обеспечить ее своевременную актуализацию - обеспечить выпуск и распространение среди целевой аудитории информационных буклетов	Мальцева О.Н.	До 31.12.2017 до 31.12.2017	финансирование не требуется

	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	0,63	1,0	- провести косметический ремонт и оборудовать специального санитарно-гигиенического помещение с учетом требований доступности для инвалидов и др. маломобильных получателей социальных услуг; - приобрести и установить видео- и аудиоинформаторы для лиц с нарушением слуха и зрения.	Макеев В.В.	до 25.12.2018.	областной бюджет
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	0,60	1,0	- установить поручни на лестничный марш в холле при входе в здание	Макеев В.В.	до 25.12.2018	внебюджетные источники
2.3.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения	0,82	1,0	- разработать дизайн-проект по благоустройству территории с учетом мест отдыха и парковой зоны для маломобильных получателей социальных услуг;	Макеев В.В.	до 25.12.2018	внебюджетные источники

	организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных			- перенести ограждение с целью увеличения площади территории для организации парковой зоны и мест отдыха маломобильных получателей социальных услуг; - заменить мебель в жилых комнатах (столы обеденные, стулья, кровати) по адресу: ул. Парковая, д. 15			областной бюджет
Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания							
3.1.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания	0,83	1,0	- организовать повышение квалификации специалистов в соответствии с планом (младший и средний медперсонал, специалисты)	Мальцева О.Н.	IV квартал 2017- в течение 2018 года	областной бюджет
Критерий 4. Удовлетворенность качеством оказания услуг							
4.1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,6	1,0	- улучшение показателей достигается за счет реализации всех мероприятий	Попович Н.В.	в течение 2017 – 2018 г.г.	-----
4.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями	0,9	1,0	- разработать и утвердить новое меню для получателей социальных услуг; - провести разъяснительную	Саладуха Т.И.	до 01.09.2018	финансирование не требуется

	предоставления социальных услуг, от числа опрошенных			работу с получателями социальных услуг, родственниками и другими посетителями о режиме работы учреждения и утвержденном графике посещения	Герасимова Л.А.	до 01.09.2018	
4.3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,95	1,0	- разработать план оздоровительных и досуговых мероприятий с учетом пожеланий получателей социальных услуг; - организовать праздники, развлекательные программы, экскурсии в рамках межведомственного взаимодействия	Герасимова Л.А.	постоянно	финансирование не требуется
4.4	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде	0,0	1,0	- улучшение показателя достигается за счет реализации мероприятий по всему сводному плану	Попович Н.В.	постоянно	финансирование не требуется
4.5	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,93	1,0	- улучшение показателей достигается за счет реализации всего плана	Попович Н.В.	в течение 2017 – 2018 г.г.	областной бюджет