Раздел 4. Результаты проверки выполнения планов по улучшению качества работы организаций социального обслуживания Ульяновской области, утвержденных по результатам независимой оценки качества, проведенной в 2015 г.

Проверка выполнения планов по улучшению качества работы организаций социального обслуживания, утверждённых по результатам независимой оценки качества, проведенной в 2015 г., проводилась для четырёх учреждений:

- ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»
- ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»
- ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»
- ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат»

Для ОГКУСО «Пансионат для граждан пожилого возраста в р.п. Языково» проверка выполнения планов не проводилась, так как данное учреждение было открыто летом 2017-го года и не участвовало в процедуре независимой оценки в 2015 году.

Проверка выполнения планов по улучшению качества работы организаций социального обслуживания, утверждённых по результатам независимой оценки качества, проведенной в 2015 г., предполагала применения комплекса методов: анализ сайта организации; личное наблюдение специалистов НИЦ Регион с фиксированием факта выполнения по каждому пункту плана организации, устный опрос сотрудников организации; метод анализа документов.

Порядок проведения проверки выполнения планов, на первом этапе, предусматривал предварительную рассылку по электронной почте информационного письма. Рассылка была сделана за несколько дней до даты проверки учреждений. В содержании письма руководителям организаций социального обслуживания сообщалось, что в период прохождения учреждением независимой оценки с 5.12.2018 г. по 12.12.2018 г., специалистами НИЦ «Регион», также будет проверяться выполнение планов по улучшению качества работы организаций, утверждённых по результатам независимой оценки качества, проведённой в 2015 году. Электронный документ «План мероприятий» для каждого учреждения был приложен к электронному письму. Руководителям учреждений было предложено ко дню проведения независимой оценки подготовить соответствующие материалы и документацию, подтверждающую факт выполнения мероприятий по каждому пункту плана учреждений.

На втором этапе были проведены телефонные консультации для руководителей и ответственных лиц от учреждений, разъясняющие порядок проверки документов на соответствие их заявленному плану.

Методика проверки выполнения планов по улучшению качества работы организаций, утверждённых по результатам независимой оценки качества, проведённой в 2015 году для организаций социального обслуживания - предполагала балльную систему расчёта. За каждое выполненное мероприятие, подтвержденное соответствующим документом, фиксирующим факт выполнения мероприятия, учреждение получало 1 балл.

За частичное выполнение – 0,5 баллов («частично выполнено» - означало неполное соответствие выполненного мероприятия). За невыполнение – 0 баллов. Затем по каждому пункту плана рассчитывалось среднее значение. Средние значения по пунктам суммировались и выводился средний балл выполнения плана по улучшению качества работы организации, которому затем присваивался эквивалентный процент:

…до 30% неудовлетворительный уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций;

от 30% до 60% низкий уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций;

от 60% до 80% - удовлетворительный уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций;

от 80% до 100% - соответствующий (оптимальный) уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций.

По итогам проверки, максимальный процент выполнения планов по улучшению качества работы, который могла получить организация социального обслуживания – составлял 100 %, что означало 100% выполнения мероприятий по каждому из пунктов плана учреждения, принятого по итогам независимой оценки 2015-го года.

В таблице 1. представлены показатели выполнения планов по итогам проведения независимой оценки в 2015 г. к 2018-му году по каждой организации социального обслуживания.

Таблица 1

ВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНОВ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ, УТВЕРЖДЁННЫХ ПО РЕЗУЛЬТАТМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА, ПРОВЕДЕННОЙ В 2015 Г.

	Средний показатель выполнения планов	Организации социального обслуживания				
		«Геронтологический центр в г. Ульяновске»	«Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»	«Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»	«Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат»	«Пансионат для граждан пожилого возраста в р.п. Языково»
Процент выполнения планов, утверждённых по результатам независимой оценки 2015 г. - к 2018-му году	**75,8%**	**88%**	**91,3%**	**50,9%**	**73%**	-
Оценка уровня выполнения планов утверждённых по результатам независимой оценки 2015 г. к 2018-му году в организациях		**Соответст-вующий уровень**	**Соответст-вующий уровень**	**Низкий уровень**	**Удовлетво-рительный уровень**	-

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОГАУСО «ГЕРОНТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР В Г. УЛЬЯНОВСКЕ»
ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРОВЕДЕННОЙ В 2015 Г.

№ п/п	Предложения по результатам независимой оценки	Мероприятия учреждения	Срок исполнения	Ответственный за исполнение	**Методы исследования, документы и источники, на основании которых в 2018 г. фиксировался факт выполнения плана мероприятий по итогам независимой оценки качества оказания соц.услуг, проводимой в 2015 г.**[1]
1	Дополнить информацию на интернет-сайте организации следующими разделами: - раздел о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти – актуальной информацией, соответствующей заголовку. - раздел о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией по обоим типам финансирования. - раздел об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных	1.1. Размещение отчета по результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске. 1.2. На официальном сайте учреждения во вкладке «Документы» добавить раздел «Объем предоставленных услуг за плату». 1.3. На официальном сайте учреждения во вкладке «Документы» дополнить раздел «Численность получателей социальных услуг» пунктом «3.Круглосуточное временное пребывание».	27.05.16 г.	Зав. прав. обслуживания, организационно-методического отделения Васильева Е.С.	1.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.2. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.3. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 1 3

[1] Здесь и далее в столбце «**Методы исследования, документы и источники, на основании которых в 2018 г. фиксировался факт выполнения плана мероприятий по итогам независимой оценки качества оказания соц.услуг, проводимой в 2015 г.**» приводятся методы оценки выполнения планов (анализ интернет-сайта, наблюдение, анализ документов, устный опрос сотрудников непосредственно во время проведения наблюдений в учреждениях) а также анализируемые источники (договоры, приказы, распоряжения, протоколы и т.п.), фиксируется балл в соответствии с методикой расчета выполнения планов. Здесь же сделаны примечания, уточняющие выставленную оценку. Выявленные несоответствия по каждому из мероприятий, которое должно было быть реализовано по результатам проведения независимой оценки в 2015 г., более подробно расшифровываются в Разделе 5, там же даются рекомендации по их устранению.

	ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией по обоим типам финансирования.				
2	Полностью оборудовать входные зоны для маломобильных групп населения.	2.1. Подготовить и направить заявку о включении учреждения в программу Ульяновской области по обеспечению доступности приоритетных объектов и услуг «Доступная среда» на 2017-2018 гг.	27.05.16 г.	Зам. директора по общим вопросам Кисарова Н.И. Ведущий инженер Гомзова Т.Н.	2.1 Метод анализа документов. Копия заявки – 1 Учреждение включено в программу «Доступная среда», средства на 2017-2018 гг. выделены.
		2.3. Проведение капитального ремонта и переустройство входных групп № 1,16, 18,19, 20,21, 32, 33 в рамках программы Ульяновской области по обеспечению доступности приоритетных объектов и услуг «Доступная среда» на 2017-2018 гг.	2017-2018 г. При наличии доп. финансирования		2.3 Метод: анализ документов. Проведение капитального ремонта и переустройство 10-ти входных групп запланировано на 2018-2019 год. Работы включены в программу развития ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» в соответствии с поступающим финансированием - 1
3	Улучшить содержание помещения организации и благоустройство территории.	3.1. Проведение косметического ремонта и устранения дефектов отделки стен, потолка и столярных изделий (окна, двери) На 1 этаже (колясочное отделение) корпуса № 1: комнаты № 10,12,14, 16,18,17,21,22,23 На 2 этаже: комнаты № 34,36,45,47,49,50,52,155, коридор, туалеты, бытовые комнаты. На 3 этаже комнаты15 № 65,67,69,71,73,75,77,79,70,68,81,89, 86,84,82,93,186,184,182,180,193,201,227,210,223,208,215,204,211, 202,200,214, коридор, туалеты, бытовые комнаты.	03.04.2017 По отдельному плану-графику в соответствии с Предписанием № 161 от 11.03.2016 г, акта проверки №0036 от 11.03.2016 г. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области	Директор Ворончихина О.Г. Зам. директора по общим вопросам Кисарова Н.И. Ведущий инженер Гомзова Т.Н.	3.1 Методы: наблюдение, анализ документов. Проведение косметического ремонта и устранение дефектов отделки частично планируется завершить до 20.12.2018 г., часть работ запланирована на 2019-й год и включена в программу развития ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» в соответствии с поступающим финансированием - 1
		3.2. Проведение косметического ремонта и устранения дефектов отделки стен, потолка и столярных изделий (окна, двери) На 2 этаже корпуса№1: коридор, туалеты, бытовые комнаты. На 3 этаже комнаты № коридор, туалеты, бытовые комнаты.	03.04.2017 При наличии дополнительного финансирования в соответствии с Предписанием № 161 от 11.03.2016 г, акта проверки №0036 от 11.03.2016 г. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и		3.2 Методы: наблюдение, анализ документов. Проведение косметического ремонта и устранение дефектов отделки частично планируется завершить до 20.12.2018 г., часть работ запланирована на 2019-й год и включена в программу развития ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» в соответствии с поступающим финансированием - 1

			благополучия человека по Ульяновской области		
		3.3. Произвести замену оконных рам: на 1-м этаже в левом крыле в комнатах № 125,117,115,113,111,109,110, бытовых помещениях; на 2-м этаже в левом крыле в комнатах 156,158,154,152,150,148,146, 144,142,140,138,149,151,153,155,157, 159,161,163,165, коридоре, туалетах, общем холле; на 2-м этаже в корпусе №1 в комнатах 55,54,52,53, 50,49,74,48,45,46,44,40,43,41,38,36,39,34,37,35,32,33, в коридоре, туалетах; на 2-м этаже в правом крыле в комнатах 167,160,169, 171,173,175,177,179,168,161,183,185, в коридоре; на 3-м этаже в комнатах 67,69,77,79,70,66,72,81,83,85, 87,89,91,93,86,82,80,78,76, коридоре, туалетах; на 3-м этаже в левом крыле в комнатах 198,196,194,192,190,188,186,184,182,180,178,189,191,193,197,199, 203,205, коридоре, туалетах, общем холле; на 3-м этаже в правом крыле в комнатах 227,225,212,223,221,219,208,217,215,204,213,211,209,207, коридоре, кабинете врача.	03.04.2017 При наличии дополнительного финансирования в соответствии с Предписанием № 161 от 11.03.2016 г, акта проверки №0036 от 11.03.2016 г. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области		3.3. 3.6. Методы: наблюдение, устный опрос сотрудников. Замена оконных рам произведена.- 1
		3.4. Проведение косметического ремонта и устранение дефектов отделки стен, потолка и столярных изделий (окна, двери) 1 этаж корпуса №2, холлы, кухня 9 этажа, душевые по этажам.	03.04.2017 При наличии дополнительного финансирования в соответствии с Предписанием № 161 от 11.03.2016 г, акта проверки №0036 от 11.03.2016 г. Управления Федеральной службы по надзору в сфере		3.4. Методы: наблюдение, анализ документов. Проведение косметического ремонта и устранение дефектов отделки частично планируется завершить до 20.12.2018 г., часть работ запланирована на 2019-й год и включена в программу развития ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» в соответствии с поступающим финансированием - 1

			защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области		
		3.5. Проведение косметического ремонта и устранения дефектов отделки стен, потолка и столярных изделий (окна, двери) 9 этаж - комнаты № 902,904,905,911,912,91,916, 8 этаж:- комнаты № 811,813,815. 7 этаж – 705,713,714,716. 6 этаж – комнаты № 602,603,605,612,613,614,615. 5 этаж – комнаты № 502,506,511,512,513,515. 3 этаж- комнаты № 311,313,312,314.	03.04.2017 По отдельному плану-графику в соответствии с Предписанием № 161 от 11.03.2016 г, акта проверки №0036 от 11.03.2016 г. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области		3.5. Методы: наблюдение, анализ документов. Проведение косметического ремонта и устранение дефектов отделки частично планируется завершить до 20.12.2018 г., часть работ запланирована на 2019-й год и включена в программу развития ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» в соответствии с поступающим финансированием - 1
		3.6. Заменить деревянные окна в корпусе №2 + переходы на 1,2,3,4,5,6,7,8,9 этажах.	03.04.2017 При наличии дополнительного финансирования в соответствии с Предписанием № 161 от 11.03.2016 г, акта проверки №0036 от 11.03.2016 г. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области		3.6. Методы: наблюдение, устный опрос сотрудников. Замена окон произведена.- 1
		3.7. Произвести ремонт стен лестничного марша с 1 по 9 этажи.	03.04.2017 При наличии дополнительного финансирования в соответствии с Предписанием № 161 от 11.03.2016 г, акта проверки №0036 от 11.03.2016 г. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области		3.7. Методы: наблюдение, устный опрос сотрудников, анализ документов. Ремонт стен лестничного марша планируется завершить до 20.12.2018 г.- 1

		3.8. Разработать проектно-сметную документацию на замену асфальтового покрытия пешеходных путей на территории учреждения.	Август 2016 г. При наличии дополнительного финансирования		3.8. Соответствующих документов предоставлено не было - 0
		3.9. Разработать проектно-сметную документацию на устройство дворовой дороги III категории с организацией кругового пожарного проезда.	2018-2020 г. При наличии дополнительного финансирования		3.9. Соответствующих документов предоставлено не было - 0
		3.10. Озеленение территории, подбор малых архитектурных форм и прочих декоративных элементов.	Май 2016г.		3.10. Презентация, выполненная в программе PP, демонстрирующая работы по благоустройству территории, включая озеленение, подбор малых архитектурных форм и прочих декоративных элементов - 1
		3.11. Реализация дизайн-проекта по благоустройству территории учреждения. Проект включает в себя создание функциональных зон: - крытая площадка со сценой; - площадка с антивандальными тренажерами; - крытая площадка для игры в шахматы, оборудованная сидячими местами; - площадка для игры в петанк; - беседка для отдыха (2шт.); - фонтан; - пергола со скамьёй (6 шт.); - пергола (2 шт.); - информационная входная группа; - памятник Ветеранам ВОВ.	2018-2020 г. При наличии дополнительного финансирования		3.11. Метод: анализ документов. Работы по реализация дизайн-проекта по благоустройству территории включены в программу развития ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» и частично начаты - 1
4	Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.	4.1. Повышение квалификации специалистов в соответствии с профессиональными стандартами (4 повара, инженер по ГО и ОТ, 2 специалиста по социальной работе, специалист по реабилитации, психолог). 4.2. Повышение квалификации медицинских работников учреждения.	2016 г. По отдельному плану	Специалист по кадрам Симонова А.В. Зам. директора по общим вопросам Кисарова Н.И. Осипова Н.Г. Зав. соц.-псих. отд.	Метод анализа документов. 4.1. Выписки (отчёты) отдела кадров о повышении квалификации специалистов: - за 2016 г., - за 2017 г., - за 2018 г. - 1 4.2. дипломы о профессиональной переподготовке и удостоверения о повышении квалификации – 1 Примечание: повышение квалификации сотрудников

				Белова М.Ю. Зав. прав. обслуживания, организационно-методического отделения Васильева Е.С. Зам. директора по мед. части	проходит по плану.
5	Проводить работу с персоналом, направленную на развитие доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям услуг, а также работу, направленную на повышение компетентности работников.	5.1. Проведение заседаний по соблюдению сотрудниками кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания. 5.2. Проведение лекции с сотрудниками учреждения на тему коммуникативной компетенции.	Июнь Сентябрь Декабрь 2016 г.	Зам. директора по общим вопросам Кисарова Н.И. Председатель профсоюзной организации учреждения Попова Е.Ф. Зав. соц.-псих. отд. Белова М.Ю.	Метод анализа документов. 5.1. Протоколы проведения заседаний - 1 5.2. Журнал (отмечены все собрания и инструктажи), в количестве 5-ти мероприятий ежегодно; представлена Тетрадь учёта лекционной работы с сотрудниками, ежегодно проводилось не менее 3-х лекций - 1 Примечание: В учреждении создана комиссия по этике, в составе: заместителя директора по общим вопросам, юриста, заведующих всех отделений для решения текущих конфликтных ситуаций («получалели услуг-персонал», «сотрудник-сотрудник», «родственники проживающих – сотрудники» и т.п.). В учреждении разработан и утвержден этический кодекс, регулярно в течение года проводятся инструктаж персонала и сотрудников.
6	Улучшить питание для получателей услуг. Количество не довольных питанием в организации наивысшее среди всех организаций социального обслуживания –	6.1. Разработать анкету по выявлению удовлетворенности питанием получателей социальных услуг учреждения.	Апрель 2016 г.	Зав. прав. обслуживания, организационно-методического отделения Васильева Е.С.	6.1. Метод: анализ документов. Копия бланка анкеты представлена – 1 Примечания: с 2016 регулярно проводится опрос получателей услуг по оценке удовлетворенности питанием. Результаты опроса выносятся для обсуждения на Совет по питанию, который проводится раз в квартал. В учреждении создана КБК (культурно-бытовая комиссия), которая состоит из проживающих. Комиссия также приглашается на Совет по питанию для регулирования вопросов

	27,4%.				питания и получения обратной связи по оценке удовлетворенности питанием.
		6.2. Провести внутренний мониторинг с охватом не менее 50% всех получателей социальных услуг учреждения по теме «Удовлетворенность качеством питания».	Май 2016 г.		6.2. Метод: анализ документов. Представлен отчет о результатах мониторинга получателей социальных услуг по теме «Удовлетворенность качеством питания»; представлена разработанная анкета по выявлению удовлетворенности качеством питания получателей социальных услуг – 1 Примечание: проводится раз в год, в мае
		6.3. Проведение заседаний Совета питания с подведением итогов мониторинга «Удовлетворенность качеством питания».	Май Июнь Сентябрь Декабрь 2016 г.	Зам. директора по мед. части Осипова Н.Г.	6.3. Метод: анализ документов. Протоколы заседаний Совета питания с подведением итогов мониторинга «Удовлетворенность качеством питания». представлены - 1 Совет по питанию состоит из: заместителя директора по общим вопросам, заместителя директора по медицинской части, диет-сестры, зав.складом, бухгалтера, членов КБК из числа проживающих.
		6.4. Корректировка меню в соответствии с Постановлением Правительства Ульяновской области от 09.10.2015 г. № 509-П «О внесении изменении в отдельные нормативные правовые акты Правительства Ульяновской области».	Май 2016 г.	Зам. директора по мед. части Осипова Н.Г.	6.4. Метод: анализ документов. Представлены копии приказов о внесении изменений в меню и технологические карты за 2016, 2017 и 2018 г. – 1 Примечание: кроме обычного меню, действуют три диетических стола №5, №9, №15, закупки по продуктам ведутся в конце года на следующий, текущий год на основании уже разработанного меню, поэтому корректировка вносится на основании уже имеющего меню. Обновление меню – происходит раз в десять дней.
		6.5. Проведение инструктажа с официантками, санитарками-буфетчицами о правилах подачи блюд в столовой и в комнатах проживания получателей социальных услуг учреждения.	Май Июнь Сентябрь Декабрь 2016 г.	Медицинская сестра по диетпитанию Долгова В.А. Сестры-хозяйки корпуса № 1, № 2 Ворончихина	6.5. Метод: анализ документов. Журнал инструктажа представлен – 1 Примечание: в учреждении проводятся регулярно лекции и практические занятия о правилах подачи блюд (расчёт норм питания: объем, вес и .п.). Также в учреждении введена практика, когда за каждым ключевым специалистом закреплено какое-либо

				Г.М. Воронина Е.И.	одно отделение для контроля процедуры подачи блюд тем получателям услуг, которые питаются в комнатах. Все жалобы, замечания и предложения также фиксируются и выносятся на обсуждение Совета по питанию.
7	Рассмотреть возможность улучшения порядка оплаты услуг – не довольны им 16,2% опрошенных получателей услуг.	7.1. Внести изменения в договор о стационарном социальном обслуживании с более подробным описанием порядка оплаты за проживание в учреждении на согласование с Учредителем.	Май 2016 г.	Юрисконсульт Маркина Е.М.	7.1. Метод: анализ документов. Представлен документ: «Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг…», где в п.7 обозначено, что «размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в стационарной форме рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать 75% среднедушевого дохода семьи (одиноко проживающего гражданина) получателя социальных услуг». Более подробного описания порядка оплаты за проживание данный документ не содержит. Типового договора предоставлено не было. – 0
		7.2. Проведение информационно-разъяснительной работы среди получателей социальных услуг о размере ежемесячной платы за стационарное обслуживание в учреждении.	Июнь Сентябрь Декабрь 2016 г.		7.2. Примечание: заместителем директора по общим вопросам было дано <u>устное разъяснение</u> о том, что в связи новым ФЗ об отчислениях, которые теперь рассчитываются от общего дохода, в учреждении была проведена информационная работа с проживающими на предмет составления доп.соглашений к текущим договорам. В типовой договор нового образца пункт об оплате услуг в размере 75% от пенсии + ЕДВ (если есть) по словам зам.директора также внесен. Документально данная работа не зафиксирована, типовых договоров и доп. соглашений предоставлено не было. – 0,5
8	Собрать предложения и пересмотреть график посещения родственниками – им не довольны 13,3% опрошенных	8.1. Разработать анкету «Посещение получателей социальных услуг родственниками».	Апрель 2016 г.	Зав. прав. обслуживания, организационно-методического отделения Васильева Е.С.	8.1. Метод анализа документов. Бланк анкеты – предоставлен -1
		8.2. Провести внутренний мониторинг с охватом не менее 50% всех получателей социальных услуг учреждения по теме «Посещение получателей социальных	Май 2016 г.		8.2. Метод анализа документов. Отчет по результатам внутреннего мониторинга – предоставлен - 1

	получателей услуг.	услуг родственниками».			
		8.3. Внести коррективы в график посещения получателей социальных услуг родственниками.	Июнь 2016 г.		8.3. Метод анализа документов. График предоставлен. Коррективы в график внесены (было: до 17.00, стало: до 19.00) - 1
		8.4. Провести общее собрание с получателями социальных услуг на тему смены графика посещения получателей социальных услуг родственниками.	Июль 2016 г.	Директор Ворончихина О.Г.	8.4. Метод анализа документов., устный опрос сотрудников. Собрание проведено, отметка в журнале имеется - 1
	Итого: 0,88 балла = 88% выполнения - соответствующий уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций				

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОГАУСО «ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ В Г. ДИМИТРОВГРАДЕ»
ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРОВЕДЕННОЙ В 2015 Г.

№ п/п	Предложения по результатам независимой оценки	Мероприятия учреждения	Срок исполнения	Ответственный за исполнение	**Методы исследования, документы и источники, на основании которых в 2018 г. фиксировался факт выполнения плана мероприятий по итогам независимой оценки качества оказания соц.услуг, проводимой в 2015 г.**
1	Дополнить информацию на интернет-сайте организации следующими разделами: - о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги; - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");	1.1. Разместить на сайте учреждения информацию: - о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги; - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; 1.2 Дополнить ознакомительную информацию о доме-интернате сведениями: - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и	12 мая 2016 г	Зам. директора Мадянова М.А. Специалист по социальной работе Мастредеева Н.А.	1.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.2. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0,5

	- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - о финансово-хозяйственной деятельности; - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.	в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. 1.3. Обновить на сайте учреждения следующую информацию: - ПФХД на 2016 год. -наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний за 2015 г. 1.4. Разработать и разместить на сайте дома-интерната электронную версию подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.			1.3. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.4. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1
2	Проверить соответствие информации, содержащейся на Интернет-сайте организации, нормативным требованиям и запустить его в рабочем режиме (на январь 2015 г. Интернет-сайт находился в разработке и не функционировал). Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.	2.1. Проверить соответствие информации, содержащейся на Интернет-сайте учреждения, нормативным требованиям. Запустить сайт в рабочем режиме. 2.2 Установить альтернативную версию Интернет-сайта для инвалидов по зрению.	28 апреля 2016 г	Зам. директора Мадянова М.А. Специалист по социальной работе Мастредеева Н.А.	2.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 2.2. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1

3	Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.	3.1. Организовать выпуск стенной газеты «Наши новости» с размещением информации о деятельности учреждения.	Ежемесячно, с 18 апреля 2016 г	Специалист по социальной работе Мастредеева Н.А Библиотекарь Сергеева М.И.	Метод: наблюдение. Стенная газета, освещающая деятельность учреждения, расположена между и 2 этажом на центральной лестнице. – 1.
		3.2. Разработать и распространить буклеты о деятельности учреждения среди получателей социальных услуг дома-интерната и жителей г. Димитровград.	До 12 мая 2016г		Метод: наблюдение, анализ документов -1. Буклет подготовлен и находится в свободном доступе для проживающих (экземпляры буклета представлены в папках-ячейках в холлах жилых секций). Примечание: Формат А4, фальцовка, черно-белая печать. В буклете содержится перечень оказываемых услуг, распорядок дня и правила проживания в доме-интернате, ключевой персонал, их основные контакты, навигация.
4	Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся	4.1. Разработать анкету получателя социальных услуг по оценке качества информирования жителей дома-интерната.	До 19 апреля 2016г	Психолог Татаринцева С.Н. Специалист по социальной работе Мастредеева Н.А.	Метод: анализ документов. Предоставлены варианты анкет исследования удовлетворенности получателей услуг (общий бланк, специальный бланк оценки качества услуг палатной санитарки) - 1
		4.2.Обеспечить регулярный мониторинг по внутренней оценки качества информирования получателей социальных услуг	Один раз в квартал		Метод: анализ документов. Предоставлены заполненные анкеты и отчеты по результатам мониторинга за разные периоды времени -1. Предоставлены протоколы собрания коллектива, где обсуждаются результаты мониторинга. Однако мониторинга не проводится раз в квартал, а его регулярность зависит от возникающих тем и проблем.
5	Повысить укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	5.1.Подать заявку-сведения о потребности в работниках, наличии свободных рабочих мест (вакантных должностей) в центр занятости, в СМИ, на сайт учреждения.	Ежемесячно	Делопроизводитель Кузнецова Е.А.	Метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 1 Сведения в центр занятости подаются регулярно, согласно установленным срокам в электронном виде.

		5.2. Обеспечить участие инспектора по кадрам ОГАУСО ДИ в г. Димитровграде в городских мероприятиях (конференциях), проводимых от центра занятости; создание и ведение базы данных лиц, ищущих и желающих работать в учреждении.	Один раз в квартал	Директор Сергеева А.А.	Метод: устный опрос. Со слов директора, такая работа проводится. Однако подтверждающих документов участия в мероприятиях представлено не было. – 0. Так же не была представлена база данных лиц, желающих работать в учреждении.
6	Следует уделить внимание развитию доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания, проводить беседы, консультации, следить за подбором персонала, соответствующего требованиям данного показателя.	6.1.Включить в оценочный лист по стимулирующим выплатам сотрудников дома интерната критерии: -Соблюдение этики по отношению к клиентам, коллегам, родственникам. - Отсутствие жалоб и замечаний со стороны получателей социальных услуг.	19 апреля 2016 г	Директор Сергеева А.А. Руководители структурных подразделений.	Метод: анализ документов. Представлен оценочный лист «критериев и показателей оценки качества и эффективности труда», в который включены соответствующие пункты – 1.
		6.2. Провести рабочие собрания, планерки по развитию доброжелательности, вежливости и внимательности работников к жителям дома-интерната.	Ежемесячно	Директор Сергеева А.А. Психолог Татаринцева С.Н. Специалист по социальной работе Мастредеева Н.А.	Метод: анализ документов, опрос сотрудников. Представлены протоколы собраний -1. Кроме того, со слов сотрудников эти темы часто обсуждаются на рабочих совещания в рамках внутреннего мониторинга качества оказываемых услуг.
		6.3 Организовать совместные мероприятия по сплоченности коллектива сотрудников и получателей социальных услуг:			
		6.3.1.Организовать флешмоб « Мы дружная семья»	22 апреля 2016г	Фельдшер Нефедова Г.И.	Метод: анализ документов, анализ Интернет-сайта. Представлены фотооотчеты с проведенного мероприятия. -1 Кроме того, фотоотчеты размещены на Интернет-сайте организации.

		6.3.2.Подвести итоги конкурса на премию «Божья коровка» среди сотрудников учреждения.	7 июня 2016 г	Директор Сергеева А.А.	Метод: опрос. Подведение конкурса проводится ежегодно - 1. Конкурс проводится в несколько этапов. Сначала по критериям оценки качества работы выбираются сотрудники от каждого структурного подразделения дома-интерната, набравшие больше всего баллов, а затем они оцениваются уже методом тайного голосования самими получателями услуг. За последние годы побеждали: водитель, санитарки.
		6.3.3.Провести развлекательную программу « Под семейным зонтиком»	5 июля 2016 г	Библиотекарь Сергеева М.И. Психолог Татаринцева С.Н. Специалист по социальной работе Мастредеева Н.А.	Метод: анализ документов, анализ Интернет-сайта. Представлены фотооотчеты с проводимого мероприятия. -1 Кроме того, фотоотчеты размещены на Интернет-сайте организации. Мероприятие проводится с участием семейных пар, проживающих в доме-интернате.
		6.3.4.Организовать совместное оформление интерактивных площадок сотрудниками и жителями дома-интерната к праздничным датам: Светлая Пасха,9 мая-День Победы и т.д	По календарю знаменательн ых дат.	Руководители структурных подразделений.	Метод: наблюдение, анализ документов, анализ сайта организации. Внутренние и внешние помещения дома-интерната оформляются к соответствующим события, датам, мероприятиям -1. В холлах представлены наглядные артефакты с мероприятий, был представлен фотоотчет (в том числе на сайте организации)
		6.3.5.Продолжить проведение Второго фестиваля « Фильм, Фильм, Фильм…» среди сотрудников и получателей социальных услуг, посвященных Дню Кино.	29 августа 2016 г	Библиотекарь Сергеева М.И. Психолог Татаринцева С.Н. Специалист по социальной работе Мастредеева Н.А.	Метод: анализ документов Представлены фотооотчеты с проводимого мероприятия. -1
7	Регулярно проводить повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной	7.1. Подготовить план мероприятий по повышению квалификации сотрудников	20 апреля 2016 г	Делопроизводитель Кузнецова Е.А.	Метод: анализ документов. Предоставлен план повышения квалификации сотрудников (в том числе на 2018 г.). – 1.

	осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.				Предоставлены отчеты о прохождении повышения квалификации за предыдущие два гожа.
8	Рассмотреть возможности усовершенствования входных зон для маломобильных групп населения, оборудования санитарно-гигиенических помещений, оборудования для предоставления социальных услуг.	8.1.Ремонт секции 1 этажа(ремонт жилых комнат, санитарно-гигиенических помещений оформление стен негорючим материалом(кафельной плиткой),замена линолеума в комнатах.)	2017г	Директор Сергеева А.А Зам. директора Мадянова М.А.	Метод: наблюдение. Проведен ремонт секции 1 этажа: жилых комнат, санитарно- гигиенических помещений оформление стен негорючим материалом, проведена замена линолеума в комнатах -1.
		8.2. Составить план мероприятий по закупке мебели и оборудования до 2020 года.	До 19 апреля 2016 г	Директор Сергеева А.А. Зам. директора Мадянова М.А.	Метод: опрос. Закупка мебели, со слов директора была проведена. В частности были закуплены новые кровати. Однако сам план мероприятий закупки представлен не был. – 0,5
		8.3.Обустройство пандусом пожарного выхода дома-интерната.	2018г	Директор Сергеева А.А. Зам. директора Мадянова М.А.	Метод: наблюдение. Пожарный вход оборудован пандусом – 1.
Итого: 0,91 балл = 91,3 % выполнения - соответствующий уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций					

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОГАУСО «СПЕЦИАЛЬНЫЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ В С. РЕПЬЁВКА КОЛХОЗНАЯ» ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРОВОДИВШЕЙСЯ В 2015 Г.

№ п/п	Предложения по результатам независимой оценки	Мероприятия учреждения	Срок исполнения	Ответственный за исполнение	**Методы исследования, документы и источники, на основании которых в 2018 г. фиксировался факт выполнения плана мероприятий по итогам независимой оценки качества оказания соц.услуг, проводимой в 2015 г.**
1	Дополнить информацию на интернет-сайте организации следующими разделами: - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований	Дополнить информацию на интернет-сайте организации следующими разделами: 1.1. о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг; 1.2. о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; 1.3. о наличии средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступа к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"; 1.4 о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; 1.5 об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии	31.05.2016 г.	Юрисконсульт Белорус Е.А.	1.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.2. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0,5 Примечание: соответствующий раздел сайта есть, однако информация на нем представлена частично 1.3. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0 1.4. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.5. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1

	бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - о финансово-хозяйственной деятельности; - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.	с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; 1.6. о финансово-хозяйственной деятельности; 1.7. о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; 1.8. о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; 1.9. о проведении независимой оценки качества оказания услуг; 1.10 о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.			1.6. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0. Представлен отчет другой организации 1.7. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 1 1.8. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.9. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 0 1.10. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 0
2	Следующие разделы интернет-сайта дополнить информацией: - раздел о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме,	2.1. дополнить информацией: - раздел о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и	31.05.2016 г.	Юрисконсульт Белорус Е.А.	2.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0,5. Примечание: нет данных о графике и режиме работы, дате государственной регистрации

	графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты – информацией о режиме работы организации, - раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги – информацией о тарифах; - о раздел руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы) – информацией о персональном составе работников.	об адресах электронной почты – информацией о режиме работы организации, 2.2. раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги – информацией о тарифах; 2.3. раздел о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы) – информацией о персональном составе работников.			2.2. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 1 2.3. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1
3	Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.	3.1. Обеспечить дополнение официального сайта учреждения в сети «Интернет» альтернативной версией для слабовидящих	31.05.2016 г.	Гл.бухгалтер Фарафонтова М.А.	3.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 0 Примечание: кнопка есть, но она не работает.
4	Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.	4.1. На официальном интернет-сайте учреждения создать фотогалерею о работе учреждения 4.2. Разработать инструкцию для специалистов, работающих на телефоне, по вопросам информирования граждан о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг. 4.3. Завести Журнал регистрации обращений по телефону, назначить ответственного за его ведение	31.05.2016 г.	Юрисконсульт Белорус Е.А.	4.1. Фотогалерея о работе учреждения на сайте организации (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 4.2. инструкция для специалистов, работающих на телефоне, по вопросам информирования граждан о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг – 0 4.3. Журнал регистрации обращений по телефону, назначить ответственного за его ведение 0.
5	Периодически проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.	5.1. Проводить на собраниях с коллективом внутреннюю оценку качества информирования граждан по вопросам работы учреждения на основании анализа записей в Журнале обращений по телефону, а также результатов анкетирования получателей	Июль 2016 Ноябрь 2016	Директор Новиков В.А. Зам.директора Платонов В.Ю.	Метод: анализ документов, опрос сотрудников. Предоставлены протоколы собрания, где обсуждаются вопросы внутренней оценки качества информирования граждан по вопросам работы учреждения. Анкетирование не проводится. Анкета не предоставлена.

		услуги и х родственников			Итоговый балл – 0,3
6	Обеспечить доступность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации в сети Интернет.	6.1. На официальном Интернет-сайте дома-интерната обеспечить возможность направления жалоб и предложений. 6.2. Проводить анализ поступивших обращений	30.05.2016 г. По мере поступления	Юрисконсульт Белорус Е.А.	6.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0 6.2. Метод: анализ документов, опроса. Существует электронная очередь для направления в интернат. Анализ поступивших обращений официально не ведется -0.
7	Обеспечить наличие и доступность книги жалоб и предложений для получателей услуг и их родственников	7.1. Завести книгу жалоб и предложений на каждом объекте учреждения (администрация, мед.пункт, столовая, библиотека, баня-прачечная, жилой корпус № 3) и обеспечить доступ получателей услуг и их родственников к книгам жалоб	30.06.2016 г.	Зам.директора Платонов В.Ю.	7.1. Метод: анализ документов. Книги жалоб, со слов директора, существуют. Однако показаны не были. – 0
8	Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.	8.1. Обеспечить прохождение курсов повышения квалификации специалистов в 2016 году	В соответствии с графиком	Гл.бухгалтер Фарафонтова М.А.	Метод: анализ документов, опрос сотрудников Предоставлен план и отчет по прохождению курсов повышения квалификации. Однако он включает в первую очередь технических специалистов (электрики, завхоз и пр.). Данные о курсах повышения квалификации фиксировались только со слов самих сотрудников – 0,5
9	Обеспечить полную укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.	9.1. Взять под личный контроль вопрос своевременного комплектования кадров в случае возникновения вакансий	Постоянно	Директор Новиков В.А.	Метод – опрос сотрудников. На данный момент штат укомплектован - 1. Информация о нем содержится на Интернет-сайте организации, Однако со слов директора 60% состава – пенсионеры.
10	Полностью оборудовать территорию, прилегающую к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски), входных зон для маломобильных групп населения, в помещениях	10.1. Провести благоустройство территории учреждения: устройство тротуаров из брусчатки с включением тактильных наземных указателей, асфальтирование дорожек и тротуаров) 10.2. Обеспечить устройство пандусов в зданиях мед.пункта, столовой, жилого корпуса 10.3. Обеспечить перепланировку санузлов на первом этаже жилого корпуса под размещение кабинки для	31.12.2016 г.	Директор Новиков В.А.	10.1 Метод : наблюдение. Проведено благоустройство территории учреждения: устройство тротуаров. асфальтирование дорожек Тактильных наземных указателей не наблюдали – 0,5 10.2 Метод: наблюдение. Пандусы в зданиях в наличии – 1 (оборудованы по программе «Доступная среда») 10.3. Перепланировка санузлов проведена, имеется кабинка для инвалидов- колясочников -1.

	организации социального обслуживания обеспечить наличие видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (им не довольны 41,7% получателей услуг).	инвалидов-колясочников			
11	Обеспечить наличие и качество оборудования для предоставления социальных услуг (не довольны им 16,7% опрошенных).	11.1. Произвести монтаж поручней в коридорах жилого корпуса № 3, 11.2. Приобрести автобус с подъемником для перевозки инвалидов-колясочников 11.3. Произвести ремонт моечного и овощного цеха здания столовой, ремонт стен, потолков, полов 11.4. Приобрести стиральную машину ЛЦ-25 в прачечную учреждения	31.12.2016 г. 31.12.2016 г. 31.10.2016 г. 31.08.2016 г.	Директор Новиков В.А.	11.1. Метод: наблюдение. Поручни оборудованы – 1. 11.2. Метод: анализ документов, опрос. Специализированный транспорт приобретен. -1. 11.3. Метод: наблюдение, опрос. По словам сотрудников ремонт произведен, однако сами отремонтированные помещения нам не показали – 0,5. 11.4. Метод: опрос. По словам сотрудников, стиральная машина в прачечную закуплена, однако подтверждения не было предоставлено – 0,5
12	Повысить оперативность решения вопросов (не довольны ею 13,6% респондентов).	12.1. Разработать механизм незамедлительного рассмотрения и решения всех возникших проблем у проживающих. Обеспечивать клиентов информацией о качестве, результатах и формах социального обслуживания. 12.2. Проводить анкетирование получателей услуг на предмет их удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, в том числе оперативностью решения вопросов	30.05.2016 г. Регулярно по итогам полугодия	Директор Новиков В.А.	12.1. Метод: анализ документов, опрос. Подтверждающих документов о наличии разработанного механизма предоставлено не было – 0. 12.2. Метод: анализ документов: анкеты и отчета по результатам анкетирования предоставлено не было – 0.
Итого: 0,59 баллов = 50,9 % выполнения – низкий уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций					

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОГАУСО «СПЕЦИАЛЬНЫЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ В С. АКШУАТ»
ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПРОВЕДЕННОЙ В 2015 Г.

№ п/п	Предложения по результатам независимой оценки	Мероприятия учреждения	Срок исполнения	Ответственный за исполнение	**Методы исследования, документы и источники, на основании которых в 2018 г. фиксировался факт выполнения плана мероприятий по итогам независимой оценки качества оказания соц.услуг, проводимой в 2015 г.**
1	Дополнить информацию на интернет-сайте организации следующими разделами: - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.	Дополнить информацию на Интернет – сайте: 1.1. о материально – техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг); 1.2. об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц; 1.3. о проведении независимой оценки качества оказания услуг; 1.4. о порядке подачи жалобы по вопросам оказания социальных услуг.	16 мая 2016 г.	Заместитель директора Куприянова Н.В. Главный бухгалтер Ефимова Л.Г. Заместитель директора Куприянова Н.В. Заместитель директора Куприянова Н.В. Ответственный за размещение на сайте Карпов Д.В., ООО «Софт – Сервис»	1.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0,5 1.2. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 0 1.3. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.4. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 1 Примечания: 1.1. на сайте нет отдельного раздела о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, представленную на сайте информацию, касающуюся материально-технического обеспечения рекомендуется расширить 1.2. – информация отсутствует, несоответствие зафиксировано и на текущий период проведения независимой оценки 1.3 – информация представлена 1.4. - информация представлена в виде формального документа

2	Следующие разделы интернет-сайта дополнить информацией: - раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги - дополнить информацией о тарифах. - раздел о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – дополнить информацией об отчетном периоде размещенной информации и отдельно о численности получателей услуг по каждому виду финансирования; - раздел о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – дополнить информацией об отчетном периоде размещенной информации; - раздел о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации – дополнить информацией о действующих лицензиях; - раздел о финансово-хозяйственной	Дополнить информацию на Интернет – сайте: 2.1. раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, дополнить информацией о тарифах на социальные услуги; 2.2. раздел о численности получателей социальных услуг по форме социального обслуживания и видам социальных услуг дополнить информацией об отчетном периоде и отдельно о численности получателей социальных услуг по каждому виду финансирования; 2.3. раздел о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по форме социального обслуживания и видам социальных услуг дополнить информацией об отчетном периоде размещенной информации; 2.4. раздел о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации дополнить информацией о действующих лицензиях; 2.5. раздел о финансово – хозяйственной деятельности дополнить информацией за отчетный период о выполнении планов ФХД; 2.6. обновить информацию за отчетный период в разделе о правилах трудового распорядка, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; 2.7. дополнить информацией за	16 мая 2016 г.	Главный бухгалтер Ефимова Л.Г. Главный бухгалтер Ефимова Л.Г. Заместитель директора Куприянова Н.В. Заместитель директора Куприянова Н.В. Главный бухгалтер Ефимова Л.Г. Юрисконсульт Неделин Р.И. Заместитель директора Куприянова Н.В. Ответственный за размещение на сайте Карпов	2.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 2.2 Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0,5 2.3 Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 2.4 Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 2.5 Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 2.6 Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 2.7 Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0 Примечания: 2.1. – информация представлена 2.2. – раздел о численности получателей по форме обслуживания на сайте представлен, по видам социального обслуживания - нет 2.3. – информация на сайте представлена 2.4. – информация на сайте представлена 2.5. – информация на сайте представлена 2.6. – информация на сайте представлена 2.7. - – информация на сайте отсутствует, несоответствие зафиксировано и на текущий период проведения независимой оценки

	деятельности – дополнить информацией о выполнении планов ФХД; - раздел о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре – проверить наличие информации на 2015 г. и разместить недостающую информацию за отчетный период. - радел о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний – дополнить информацией об отчетном периоде размещенной информации.	отчетный период раздел о наличии предписаний органов, контролирующих государственный контроль в сфере социального обслуживания.		Д.В., ООО «Софт – Сервис»	
3	Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.	3.1. Заключение договора на создание альтернативной версии Интернет – сайта для инвалидов по зрению	1 июня 2016 г.	Директор Белотелова Т.Г. Ответственный за размещение на сайте Карпов Д.В., ООО «Софт – Сервис»	3.1. - Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - Договор (метод: наблюдение и анализ документов) Примечание: Договор на оказание услуг с ООО «Софт-сервис» в организации был предоставлен. На сайте также имеется кнопка альтернативной версии для инвалидов по зрению, но, тем не менее, свою функцию она в полном объеме не реализует, часть документов и страниц сайта не раскрывается в альтернативной версии - 0,5
4	Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.	4.1. Провести общие собрания с получателями социальных услуг на темы: - «Перечень и порядок предоставления социальных услуг», - «Официальный сайт учреждения», - «Анализ работы учреждения» за 1 полугодие 2016 года	28.04. 2016 г. 26.05. 2016 г. 14.07. 2016 г. 13.05.2016 г.	Директор Белотелова Т.Г. Культорганизатор Чернощекова	4.1 Протоколы общих собраний (метод: наблюдение и анализ документов) -1 4.2 Видео-презентация (метод: наблюдение и анализ документов) - 1 4.3 Информационные стенды, Распоряжение (метод: наблюдение и анализ документов) – 0,5

		4.2. Организовать показ видео презентаций о работе учреждения, о видах предоставляемых социальных услуг для получателей социальных услуг; 4.3. Обеспечить поддержание в актуальном состоянии информации на сайте учреждения, на информационных стендах.	18.08.2016 г. 15.12.2016 г. Постоянно с ежемесячным контролем	М.Ю. Заместитель директора Куприянова Н.В.	Примечание: 4.3. на информационных стендах информация представлена в полном объеме, её актуальность не вызывает нареканий, на сайте по-прежнему имеется неактуальная информация
5	Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся.	5.1. Провести анкетирование по качеству информирования получателей социальных услуг	07.07.2016 г. 15.12.2016 г.	Директор Белотелова Т.Г.	5.1. Отчет по результатам анкетирования получателей социальных услуги и анкеты (80), метод анализ документов - 1
6	Регулярно проводить повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.	Обеспечить повышение квалификации, прохождение профессиональной переподготовки специалистов учреждения	В соответствии с графиком на 2016 год	Специалист по кадрам Азюкова Г.К.	6.1. Планы по повышению квалификации и отчеты по выполнению планов повышения квалификации, метод анализ документов – 0,5 Примечание: в 2016-м году повышение квалификации прошли медсестры, зав.хоз и кочегары, переподготовка сотрудников по профилю социальной работы в документации не отражена
	Итого: 0,73 балла = 73% выполнения плана – удовлетворительный уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций				