

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

13.12.2016

№ 442

Мурманск

**Об утверждении Сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций (учреждений) по итогам независимой оценки качества, проведенной в 2016 году**

Во исполнение постановления Правительства Мурманской области от 26.09.2014 № 487-ПП/12 (в ред. от 29.07.2015 № 319-ПП) «Об организации проведения независимой оценки качества оказания услуг на территории Мурманской области организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Сводный план мероприятий по улучшению качества деятельности организаций (учреждений) по итогам независимой оценки качества, проведенной в 2016 году (далее – Сводный план) согласно приложению.

2. Руководителям государственных областных учреждений, подведомственных Министерству (далее – учреждения), в целях обеспечения реализации Сводного плана в течение 10 дней со дня подписания приказа внести соответствующие изменения в программы (планы) развития, планы работы учреждений и разместить их на Web-сайтах.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. министра



С.Ю. Виденева

СОГЛАСОВАН

Министр экономического развития  
Мурманской области

  
Е.М. Тихонова

«08» 12 2016 года

УТВЕРЖДЕН

Приказом Министерства социального  
развития Мурманской области

от 15.12.2016 № 442

Сводный план мероприятий по улучшению качества деятельности  
организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки качества, проведенной в 2016 году

№ 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				
<b>Критерий 1. Открытость и доступность информации социального обслуживания</b>							
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах	0,97	1,0	- создание информационных стендов в отделениях; - издание печатной продукции о социальных услугах	ГОАУСОН «Ковдорский КЦСОН»	до 30.12.2016	финансирование не требуется
		0,9	1,0	актуализация информации об учреждении на стендах, сайте	ГОАУСОН «КЦСОН ЗАТО г.Североморск»	до 01.03.2017	
		0,77	1,0	- поддержание в актуальном состоянии информации на сайте учреждения; - публикации в СМИ информации о деятельности учреждения	ГОКУ «Североморский межрайонный ЦСПН»	постоянно в течение 2017 года	на безвозмездной основе или за счет средств областного бюджета
1.2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети	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				
	"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	0,90	1,0	проведение ежемесячного мониторинга результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг, оперативное устранение выявленных нарушений	ГОКУ «Мончегорский межрайонный ЦСПН»	постоянно	финансирование не требуется
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 порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0,83	1,0	размещение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте учреждения и на информационных стендах учреждения	ГОАУСОН «Ковдорский КЦСОН»	до 30.12.2016	финансирование не требуется
		0,5	1,0		ГОАУСОН «КЦСОН ЗАТО г.Североморск»	до 01.03.2017	
		0,5	1,0		ГОАУСОН «Ковдорский ДИПИ»	до 30.12.2016	
1.7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных	0,9	1,0	проведение информационно-разъяснительной работы	ГОАУСОН «Ковдорский	постоянно	финансирование не требуется

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мально возмо- жное				
	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 предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных			среди населения о деятельности учреждения и предоставляемых социальных услугах	КЦСОН»		
0,9		1,0	ГОБУСОН «Социальный приют»				
0,6		1,0	- размещение информации на информационных стендах, информационные киоски; - своевременное обновление информации на сайте учреждения; - выпуск буклетов; - публикации и выступления в СМИ; - проведение встреч с гражданами (выездные приёмы в отдалённые сёла и посёлки; консультативно-информационные пункты, встречи в рамках «классного часа», «школы бизнеса», круглые столы, горячие линии); - сбор информации об удовлетворении качеством, полнотой и доступностью информации посредством анкетирования	ГОКУ «Апатитский межрайонный ЦСПН»	до 30.12.2016	финансирование не требуется	
0,6		1,0		ГОКУ «Кандалакшский межрайонный ЦСПН»	в течение года	финансирование не требуется	
0,6		1,0		ГОКУ «ЦСПН по Кольскому району»	в течение года	областной бюджет областной бюджет	
0,6		1,0		ГОКУ «Мончегорский межрайонный ЦСПН»	в течение года	финансирование не потребуется	
0,6		1,0		ГОКУ «ЦСПН г. Мурманска»			
0,6		1,0		ГОКУ «ЦСПН по Печенгскому району»	ежеквартально	финансирование не требуется	
0,6		1,0		ГОКУ «Североморский межрайонный ЦСПН»		финансирование не требуется	
0,9		1,0		ГОКУ			

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мально возмо- жное				
<i>Критерий 2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</i>							
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	1,0	приобретение и установка средств ориентирования для инвалидов по слуху и зрению	ГОАУСОН «Терский КЦСОН»	III квартал 2017 года	областной бюджет*
		0,76	1,0		ГОАУСОН «Полярнозорин- ский КЦСОН»	II-III квартал 2017 года	внебюджетные средства
		0,75	1,0		ГОАУСОН «Североморский спецдом»	IV квартал 2017 года	
		0,75	1,0		ГОАУСОН «Кировский КЦСОН»	до 01.11.2017	
		0,5	1,0	переезд учреждения в помещение, оборудованное для маломобильных групп населения	ГОАУСОН «КЦСОН ЗАТО г.Североморск»	IV квартал 2016 года	
		0,5	1,0	установка тактильных направляющих, контрастных сигнальных лент	ГОАУСОН «Ковдорский КЦСОН»	IV квартал 2016 года	областной бюджет*
		0,5	1,0	- установка уличного игрового оборудования (ул. Фрунзе, 7); - установка уличного пандуса (ул. Старостина, 91)	ГОБУСОН «Мурманский ЦСПСиД»	III квартал 2017 года  III квартал 2018 года	
		0,63	1,0	организация сопровождения получателей услуг, имеющих ограничения к передвижению с помощью телескопического пандуса	ГОБУСОН «Социальный приют»	в течение 2017 года, начиная с 15 января	финансирование не требуется

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мальново змож-ное				
		0,50	1,0	укрепление материально- технической базы – реконструкция крыльца и оборудование пандусов по зданию расположенному г. Кировск, ул. Юбилейная, 8а	ГОКУ «Апатитский межрайонный ЦСПН»	2017-2018 (при наличии финансовых возможностей)	областной бюджет
		0,67	1,0	- приобретение и установка тактильных средств ориентации, цветовой маркировки дверных проемов, лестниц, приобретение и установка мнемосхем и информационных табличек со шрифтом Брайля, кнопок вызова со шрифтом Брайля, установка поручней, проведение ремонтных работ, приобретение и установка видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный ЦСПН»	2017-2018	областной бюджет
		0,67	1,0	оборудование (переоборудование) помещений учреждения с учетом требований доступности для инвалидов и др. маломобильных получателей государственных услуг	ГОКУ «Мончегорский межрайонный ЦСПН»	2017 - 2018	областной бюджет

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мальновоз- можное				
		0,83	1,0	реализация мероприятий по обеспечению доступности в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»	ГОКУ «ЦСПН г. Мурманска»	2016 - 2018	областной бюджет
		0,67	1,0	- оборудование территории, прилегающей к зданию учреждения с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушениями функций слуха и зрения, лиц, использующих для передвижения кресла-коляски;  - оборудованиевходной зон для маломобильных групп населения в помещении учреждения в г. Заполярном;  - оборудование специальных санитарно-гигиенических помещений.	ГОКУ «ЦСПН по Печенгскому району»	2018 - 2019	областной бюджет
		0,33	1,0	приобретение и установка средств ориентирования для инвалидов по слуху и зрению	ГОКУ «Североморский межрайонный ЦСПН»	2017 год	областной бюджет

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мальновоз можное				
		0,33	1,0	установка тактильных, визуальных знаков, пандусов и поручней в помещениях Центра, ремонт крыльца	ГОКУ «Снежногорский ЦСПН»	2017-2018	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	0,6	1,0	приобретение и установка поручней в туалетной комнате	ГОАУСОН «Ковдорский КЦСОН»	III квартал 2017 года	внебюджетные средства
0,6		1,0	оборудование главного входа контрастными сигнальными лентами	ГОБУСОН «Социальный приют»	IV квартал 2017 года	областной бюджет*	
0,6		1,0	установка указателей, реконструкция крыльца и оборудование пандусов по зданию, расположенному в г. Кировск, ул. Юбилейная, 8а	ГОКУ «Апатитский межрайонный ЦСПН»	2017-2018	областной бюджет	
0,3		1,0	установка систем оповещения для слабослышащих инвалидов и вспомогательных средств для маломобильных групп населения	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный ЦСПН»	2017-2018	областной бюджет	
0,3		1,0	нанесение контрастной маркировки на прозрачное полотно входной двери помещения приема граждан	ГОКУ «ЦСПН по Кольскому району»	2017	областной бюджет	
0,3		1,0	проведение мониторинга по оценке условий оказания государственных услуг инвалидам и др. маломобильным	ГОКУ «Мончегорский межрайонный ЦСПН»	2 раза в год	финансирование не требуется	



№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мальновоз можное				
				получателям государственных услуг, оперативное устранение выявленных нарушений			
		0,3	1,0	- по адресу: ул.С.Перовской, д.25/26: организация парковочного места для инвалидов; установка тактильной вывески; беспроводной герметичной кнопки вызова  - в клиентской службе Октябрьского окружного отдела: установка тактильно-звуковой мнемосхемы, световых маячков, тактильных пиктограмм, приемного устройства вызова персонала; установка портативной информационной индукционной системы;  - ремонт кабинета клиентской службы Октябрьского окружного отдела, ориентированного на прием граждан с нарушениями зрения, слуха и маломобильных групп населения; ремонт санитарно-бытовой комнаты	ГОКУ «ЦСПН г. Мурманска»	декабрь 2016 г.             2018 год	областной бюджет

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мальновоз- можное				
				для маломобильных групп граждан с заменой сантехники и установкой поручней;  - проведение капитального ремонта крыльца, входной группы 1 этажа здания Октябрьского окружного отдела для обеспечения доступности маломобильных групп граждан		2019 год	
		0,6	1,0	оборудование входной зоны для маломобильных групп населения в здании учреждения в пгт. Никель	ГОКУ «ЦСПН по Печенгскому району»	2017	областной бюджет
		0,6	1,0	приобретение средств ориентации для инвалидов по зрению (лупа ручная, сигнальная лента, таблички, указатели)	ГОКУ «Североморский межрайонный ЦСПН»	2017 год	областной бюджет
		0,3	1,0	приобретение и установка поручней в туалетной комнате, установка кнопки вызова персонала, крючков для костылей, переустановка электровыключателя, легко регулируемого крана воды, специализированного саноборудования для ММГН	ГОКУ «Снежногорский ЦСПН»	2017-2018	областной бюджет

№ 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				
2.3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1,0 (по всем учреждениям)	1,0	---	---	---	---
2.4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,6	1,0	внедрение в штатное расписание должностей в соответствии с профессиональными стандартами	ГОБУСОН «Социальный приют»	в течение 2017 года	финансирование не требуется
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	0,95	1,0	замена телевизоров в жилых помещениях	ГОАУСОН «Североморский спецдом»	III квартал 2017 года	внебюджетные средства
		0,68	1,0	текущий ремонт здания прачечной (ремонт кровли, внутренняя отделка помещений)	ГОБУСОН «Социальный приют»	IV квартал 2017 года	областной бюджет*
		0,6	1,0	проведение косметического ремонта кабинетов	ГОКУ «Апатитский межрайонный ЦСПН»	2016-2018	областной бюджет
		0,6	1,0	- реконструкция санитарной комнаты для инвалидов в соответствии с паспортом доступности объекта социальной инфраструктуры; - реконструкция помещений клиентской службы в целях защиты персональных	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный ЦСПН»	при наличии средств	областной бюджет

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мальновоз- можное				
				<p>данных посетителей (установка перегородок между окнами приёма граждан);</p> <p>- проведение косметического ремонта клиентских служб (ремонт кровли; замена окон и дверей; установка вытяжных вентиляторов для проветривания помещения, внедрение электронной очереди на приём к специалистам);</p> <p>- приобретение оборудования, мебели, компьютеров, информационных терминалов</p>			
		0,6	1,0	<p>- размещение образцов заполнения заявлений, брошюр о предоставляемых услугах в месте приема граждан</p> <p>- оборудование помещения приема граждан дополнительным рабочим местом для предварительного заполнения заявлений</p>	ГОКУ «ЦСПН по Кольскому району»	в течение года	финансирование не требуется

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мальновоз- можное				
		0,6	1,0	благоустройство территории: - установка знака парковки для инвалидов (Мончегорск);  - оборудование краткосрочной парковки для велосипедов посетителей учреждения;  - оборудования места для курения на открытом воздухе для посетителей	ГОКУ «Мончегорский межрайонный ЦСПН»	2017	областной бюджет
		0,6	1,0	- ремонт 4-х мест общего пользования (санузлы) в Ленинском и Первомайском окружных отделах;  - ремонт крыльца (крыши, наружных и внутренних стен) в Октябрьском окружном отделе;  - ремонт коридора (пола и косметический ремонт стен и потолка) в Первомайском окружном отделе	ГОКУ «ЦСПН г. Мурманска»	2017-2018	областной бюджет
		0,9	1,0	оборудование помещений учреждения визуальными средствами информации, передаваемой людям с нарушениями функций органов слуха и зрения в виде различных текстов,	ГОКУ «ЦСПН по Печенгскому району»	2019	областной бюджет

№ 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				
				знаков, символов, световых сигналов и тактильных табличек.			
		0,6	1,0	приобретение оборудования в целях обеспечения комфортного пребывания граждан в помещении центра – столы, стулья, обновление информационных стендов	ГОКУ «Североморский межрайонный ЦСПН»	2017 - 2018	областной бюджет
		0,60	1,0	ремонт крыльца, ремонт коридора (ремонт пола, стен и потолка) в г.Снежногорске и г.Полярный	ГОКУ «Снежногорский ЦСПН»	2017 - 2018	областной бюджет
<b>Критерий 3. Время ожидания социальной услуги</b>							
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	---	---	---	---
<b>Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>							
4.1.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	0,6	1,0	- проведение ежеквартальной оценки показателей эффективности деятельности специалистов на приеме	ГОКУ «Апатитский межрайонный ЦСПН»	в течение года	финансирование не требуется
		0,6	1,0	- осуществление контроля за соблюдением профессиональной этики	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный ЦСПН»	в течение года	финансирование 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							
		0,6	1,0	<p>посредством проведения опросов, анкетирования граждан</p> <p>- проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с гражданами и по эмоциональному выгоранию специалистов</p> <p>- усиление адресного, индивидуального и комплексного подхода к проблемам гражданина, оказание содействия при обращении в иные учреждения и организации при истребовании документов, получении информации</p>	ГОКУ «ЦСПН по Кольскому району»	в течение года	финансирование не требуется			
		0,6	1,0		ГОКУ «Мончегорский межрайонный ЦСПН»					
		0,6	1,0		ГОКУ «ЦСПН г. Мурманска»					
		0,9	1,00		ГОКУ «ЦСПН по Печенгскому району»					
		0,9	1,0		ГОКУ «Североморский межрайонный ЦСПН»					
		0,6	1,0		ГОКУ «Снежногорский ЦСПН»					
4.2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	0,6	1,0		<p>- повышение квалификации специалистов в соответствии с планом;</p> <p>- проведение методических часов для специалистов по социальной работе, психологических тренингов и занятий с социальными работниками;</p> <p>- развитие наставничества</p>			ГОАУСОН «Ковдорский КЦСОН»	ежегодно	финансирование не требуется
									ежеквартально	
						в течение года				

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мальново змож-ное				
		0,9	1,0	- обучение социального работника по программе «Первая помощь до оказания медицинской помощи»; - развитие наставничества	ГОАУСОН «Терский КЦСОН»	I квартал 2017 года  постоянно	средства от приносящей доход деятельности; финансирование не требуется
		0,9	1,0	повышение квалификации специалистов в соответствии с планом	ГОАУСОН «Североморский спецдом»	IV квартал 2016 года	внебюджетные средства
		0,6	1,0	- повышение квалификации специалистов в соответствии с планом; - развитие наставничества	ГОБУСОН «Социальный приют»	в течение 2017 года	финансирование не требуется
		0,6	1,0	- проведение ежемесячного методического обучения со специалистами по применению нормативных правовых актов;	ГОКУ «Апатитский межрайонный ЦСПН»	постоянно	финансирование не требуется
		0,6	1,0	- обучение молодых специалистов, вновь принятых на работу через форму «наставничество»;	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный ЦСПН»	в течение года	финансирование не требуется
		0,6	1,0	- сбор информации посредством анкетирования получателей государственных услуг с целью выявления оценки показателя компетентности	ГОКУ «ЦСПН по Кольскому району»	в течение года	областной бюджет
		0,6	1,0		ГОКУ «Мончегорский межрайонный ЦСПН»		
		0,6	1,0		ГОКУ «ЦСПН г. Мурманска»		



№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мальново возмо- жное				
		0,9	1,0	<p>работников учреждения;</p> <p>- усиление контроля над самообразованием сотрудников центра; проведение тестирования в целях проверки знаний норм законодательства;</p> <p>- проведение ежемесячных инструкторско-методических занятий с сотрудниками учреждения;</p> <p>- участие специалистов в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации;</p> <p>- организация методической помощи сотрудникам</p>	ГОКУ «ЦСПН по Печенгскому району»	постоянно	финансирование не требуется
		0,9	1,0		ГОКУ «Североморский межрайонный ЦСПН»		
		0,6	1,0		ГОКУ «Снежногорский ЦСПН»	в течение года	финансирование не требуется
						в течение года	областной бюджет
4.3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,6	1,0	<p>- прохождение специалистами курсов повышения квалификации в соответствии с планом;</p> <p>- развитие наставничества</p>	ГОАУСОН «Кировский КЦСОН»	в течение 2017 года	финансирование не требуется
		0,6	1,0		ГОАУСОН «КЦСОН ЗАТО г.Североморск»		
		0,3	1,0		ГОАУСОН «Терский КЦСОН»		
		0,3	1,0		ГОБУСОН «Социальный приют»		

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мально возможное				
<b>Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>							
5.1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,6	1,0	улучшение показателя достигается за счет реализации мероприятий по всему сводному плану	ГОАУСОН «Ковдорский КЦСОН»	2017-2018 годы	областной бюджет
		0,6	1,0		ГОБУСОН «Мурманский ЦСПСиД»		
		0,9	1,0		ГОАУСОН «Терский КЦСОН»		
		0,6	1,0		ГОКУ «Апатитский межрайонный ЦСПН»		
		0,6	1,0		ГОКУ «Кандалакшский межрайонный ЦСПН»		
		0,6	1,0		ГОКУ «ЦСПН по Кольскому району»		
		0,6	1,0		ГОКУ «Мончегорский межрайонный ЦСПН»		
		0,6	1,0		ГОКУ «ЦСПН г. Мурманска»		
		0,9	1,0		ГОКУ «ЦСПН по Печенгскому		

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мально возможное				
		0,6	1,0		району» ГОКУ «Североморский межрайонный ЦСПН»		
		0,6	1,0		ГОКУ «Снежногорский ЦСПН»		
5.2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных	0,96	1,0	улучшение показателя достигается за счет реализации мероприятий по всему сводному плану	ГОАУСОН «Ковдорский КЦСОН»	2017 - 2018	областной бюджет
0,99		1,0	ГОБУСОН «Мурманский ЦСПСиД»				
0,96		1,0	ГОАУСОН «Терский КЦСОН»				
0,30		1,0	ГОКУ «Апатитский межрайонный ЦСПН»				
0,3		1,0	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный ЦСПН»				
0,3		1,0	ГОКУ «Мончегорский межрайонный ЦСПН»				
0,3		1,0	ГОКУ «ЦСПН				
0,3		1,0	ГОКУ «ЦСПН				

№ 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				
		0,6	1,0		г. Мурманска»		
		0,6	1,0		ГОКУ «ЦСПН по Печенгскому району»		
		0,3	1,0		ГОКУ «Североморский межрайонный ЦСПН»		
					ГОКУ «Снежногорский ЦСПН»		
5.3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,9	1,0	организация праздников, развлекательных программ, экскурсий в рамках межведомственного взаимодействия	ГОАУСОН «Ковдорский ДИПИ»	постоянно	финансирование не требуется
0,6		1,0	расширение взаимодействия органами местного самоуправления, с организациями и учреждениями, общественными объединениями (круглые столы, встречи, праздничные мероприятия и др.)	ГОКУ «Апатитский межрайонный ЦСПН»	постоянно	финансирование не требуется	
0,6		1,0	взаимодействие с общественными организациями, муниципальными образованиями, организациями и	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный ЦСПН»	постоянно	финансирование 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				
				учреждениями расположенными на подведомственной территории (проведение круглых столов, участие в праздновании социально-значимых дат и др.)			
		0,3	1,0	расширение взаимодействия с органами местного самоуправления, с организациями и учреждениями, общественными объединениями (круглые столы, встречи, праздничные мероприятия и др.)	ГОКУ «ЦСПН по Кольскому району»	ежемесячно	финансирование не требуется
		0,6	1,0	проведение встреч с населением, в том числе в общественных организациях	ГОКУ «Мончегорский межрайонный ЦСПН»	ежемесячно	финансирование не требуется
		0,6	1,0	дальнейшее развитие сотрудничества с общественными организациями инвалидов и ветеранов	ГОКУ «ЦСПН г. Мурманска»	2017	финансирование не требуется
		0,9	1,0	систематическое проведение встреч с населением, выездных приемов в отдаленные населенные пункты	ГОКУ «ЦСПН по Печенгскому району»	ежемесячно	финансирование не требуется
		0,6	1,0	проведение анкетирования членов общественных	ГОКУ «Североморский	в течение 2017 года	финансирование не требуется

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мально возмо- жное				
				организаций, клиентов и посетителей социальных учреждений с целью анализа и выработки форм работы, тем обсуждений, используемых на встречах с населением	межрайонный ЦСПН»		
		0,6	1,0	расширение сотрудничества с учреждениями культуры и образования, общественными организациями.	ГОКУ «Снежногорский ЦСПН»	2017	финансирование не требуется
5.4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде	0,5	1,0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разработка порядка рассмотрения жалоб;</li> <li>- разработка памятки о методах работы с жалобами</li> <li>- назначение специалистов ответственных за работу с жалобами;</li> <li>- обучение специалистов работе с жалобами;</li> <li>- утверждение персональной ответственности за всестороннее рассмотрение жалоб</li> </ul>	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный ЦСПН»	постоянно	финансирование не требуется
		0,5	1,0	проведение разъяснительной работы с сотрудниками учреждения о персональной ответственности за качество услуг, предоставляемых	ГОКУ «ЦСПН по Кольскому району»	постоянно	финансирование 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				
				учреждением			
5.5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,9	1,0	улучшение показателя достигается за счет реализации мероприятий по всему сводному плану услуг	ГОАУСОН «Ковдорский КЦСОН»	2017-2018 годы	областной бюджет
		0,9	1,0		ГОАУСОН «КЦСОН ЗАТО г.Североморск»		
		0,9	1,0		ГОАУСОН «Кандалакшский КЦСОН»		
		0,9	1,0		ГОБУСОН «Мурманский ЦСПСиД»		
		0,6	1,0		ГОКУ «Апатитский межрайонный ЦСПН»		
		0,9	1,0		ГОКУ «Кандалакшский межрайонный ЦСПН»		
		0,6	1,0		ГОКУ «ЦСПН по Кольскому району»		
		0,6	1,0		ГОКУ «Мончегорский межрайонный ЦСПН»		
		0,6	1,0		ГОКУ «ЦСПН г. Мурманска»		

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы учреждений	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений*	Учреждение	Срок исполнения	Источник финансирова- ния
		факти- ческое	макси- мально возмо- жное				
		0,9	1,0		ГОКУ «ЦСПН по Печенгскому району»		
		0,6	1,0		ГОКУ «Североморский межрайонный ЦСПН»		
		0,6	1,0		ГОКУ «Снежногорский ЦСПН»		

**Используемые сокращения:**

ГОБУСОН «Социальный приют» - ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»;

ГОБУСОН «Мурманский ЦСПСиД» - ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»;

ГОАУСОН «Североморский спецдом» - ГОАУСОН «Североморский специальный дом для одиноких престарелых»;

ГОАУСОН – государственное областное автономное учреждение социального обслуживания населения;

КЦСОН - комплексный центр социального обслуживания населения;

ДИПИ - дом-интернат для престарелых и инвалидов;

ГОКУ – государственное областное казенное учреждение;

ЦСПН – центр социальной поддержки населения.

\* 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» государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»;

\*\* 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» государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан».