

**Информация о результатах реализации в 2017 году сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки качества, проведенной в 2016 году**

В 2016 году независимой оценкой качества оказания социальных услуг были охвачены:

- 6 комплексных центров социального обслуживания населения,
- специальный дом для одиноких и престарелых,
- дом-интернат для престарелых и инвалидов,
- социальный приют для детей и подростков,
- центр социальной помощи семье и детям,
- 8 государственных областных казённых учреждений - центров социальной поддержки населения.

По результатам рейтинга учреждения социального обслуживания населения вошли в высший оценочный диапазон – от 0,86 до 0,97 баллов, и центры социальной поддержки населения в средний диапазон – от 0,78 до 0,74 баллов при максимальном количестве баллов – 1.

На основании предложений Общественного совета при Министерстве социального развития Мурманской области сформирован и утвержден Сводный план мероприятий по повышению качества предоставляемых услуг.

По итогам реализации сводного плана:

**Критерий 1. Открытость и доступность информации социального обслуживания.**

В Ковдорском комплексном центре социального обслуживания населения были созданы информационные стенды в отделениях, издана печатная продукция о социальных услугах.

На стендах и сайте комплексного центра социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск и государственного областного казённого учреждения «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения» актуализирована информация об учреждении.

В ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения» ежемесячно проводится мониторинг результативности обращений граждан при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями государственных услуг, осуществляется контроль за качеством и доступностью их получения.

На официальных сайтах комплексных центров социального обслуживания населения гг. Ковдор и ЗАТО г. Североморск, Ковдорского дома-интерната для престарелых и инвалидов размещена информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

В целях повышения открытости и доступности информации в Ковдорском комплексном центре социального обслуживания населения, Социальном приюте для детей и подростков «Берегиня» Кольского района и 8 государственных областных казённых учреждениях – центрах социальной поддержки населения

ежемесячно проводится информационно-разъяснительная работа среди населения о деятельности учреждений и предоставляемых услугах.

Также государственными областными казёнными учреждениями – центрами социальной поддержки населения размещается информация о мерах социальной поддержки гражданам в интернет - ресурсах со ссылкой на сайт учреждений, публикуются в местных СМИ, проводятся встречи с гражданами, в том числе в отдалённых населённых пунктах, проводится анкетирование о качестве предоставления государственных услуг, работает служба «Социальный телефон».

## **Критерий 2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:**

Полярнозоринским комплексным центром социального обслуживания населения приобретены и установлены средства ориентирования для инвалидов по зрению: (тактильная информационная вывеска с дублированием плосковыпуклым шрифтом Брайля, тактильные пиктограммы, мнемосхема тактильная, тактильные наклейки на поручни пандуса, поручень опорный).

Кировским комплексным центром социального обслуживания населения было приобретено 2 телефона для слабовидящих и слабослышащих граждан.

Для повышения комфортности условий предоставления социальных услуг, в Североморский спецдом были приобретены и установлены средства ориентирования для инвалидов по слуху и зрению.

В рамках проведения оптимизационных мероприятий Североморский спецдом был реорганизован путем присоединения к комплексному центру социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск. Доступность к получению социальных услуг маломобильным гражданам в муниципальном образовании была обеспечена.

В Ковдорском комплексном центре социального обслуживания населения установлены тактильные направляющие, контрастные сигнальные ленты для ориентирования инвалидов по зрению, приобретены и установлены поручни в туалетной комнате.

Мурманским центром социальной помощи семье и детям установлено уличное игровое оборудование для детей-инвалидов (ул. Фрунзе, 7); установка уличного пандуса (ул. Старостина, 91) планируется на III квартал 2018 года в соответствии с планом мероприятий.

В Социальном приюте для детей и подростков «Берегиня» Кольского района в течение 2017 года организовано сопровождение получателей услуг, имеющих ограничения к передвижению с помощью телескопического пандуса. В учреждении разработана инструкция по обслуживанию инвалидов или иных маломобильных групп при посещении учреждения. Ежеквартально с сотрудниками учреждения проводится инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности учреждения для инвалидов и иных маломобильных групп.

Главный вход в Социальный приют оборудован контрастными сигнальными лентами. Кроме планового мероприятия, на территории приюта:

- вход на территорию и главный вход в учреждение оборудованы беспроводной системой вызова помощи, размещены тактильная вывеска информационная (с дублированием плосковыпуклым шрифтом Брайля), тактильные плосковыпуклые пиктограммы: «доступ для всех инвалидов», «вход в помещение»;

- внутри учреждения размещены тактильные плосковыпуклые пиктограммы: «направление движения», «выход из помещения», «Осторожно! Лестница вверх»;

- выполнена контрастная маркировка дверных проемов внутри помещений, контрастной лентой промаркированы ступени.

Текущий ремонт здания прачечной (ремонт кровли, внутренняя отделка помещений) в Социальном приюте «Берегиня» исполнен частично. В 2017 году:

- завершены ремонтные работы кровли прачечной;
- проведено обследование основания, фундаментов и конструкций здания прачечной;

- разработана проектно-сметная документация на капитальный ремонт прачечной;

- завершены ремонтные работы по внутренней отделке помещений приюта (игровые, спальные комнаты, раздевалки школьной и дошкольной групп, столовая).

Капитальный ремонт прачечной перенесен на 2018 год.

В 2017 год в Социальном приюте «Берегиня» проведены мероприятия по внедрению в штатное расписание должностей в соответствии с профессиональными стандартами, а именно:

- штат учреждения укомплектован специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;

- в учреждении проведена работа по определению перечня профессиональных стандартов для их последующего применения.

Обучение (переподготовка) специалистов планируется в 2018-2020 гг.

Исполнение мероприятия по приобретению и установке средств ориентирования для инвалидов по слуху и зрению Терским комплексным центром социального обслуживания населения перенесено на 2018-2019 г. в связи с отсутствием финансирования.

В ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения» произведена замена 4 окон в кабинетах здания и входной двери.

В ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения» разработан «Порядок обеспечения доступности для инвалидов при предоставлении государственных услуг», обеспечивающий инвалидам и маломобильным группам населения комфортные условия при обращении в Учреждение.

На входных дверях размещены «Предупреждающие знаки «Осторожно» - желтый круг (наклейка) для слабовидящих.

По результатам составления «Паспортов доступности» Учреждением разработана Программа адаптации объектов социальной инфраструктуры и обеспечения доступности услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения. С 01.11.2017 г. в поселке Зеленоборский «клиентская служба», принимает население по новому адресу и располагается на первом этаже (раньше была на 2-ом). Это позволило качественно повысить уровень доступности для населения. Кроме того, в кабинетах проведен косметический ремонт, что находит хороший отзыв у населения.

В ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району» нанесен на входную прозрачную дверь помещения приема граждан предупредительный знак в виде «желтого круга», что позволяет слабовидящим гражданам избежать столкновения с дверью.

В ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска» реализованы мероприятия по обеспечению доступности в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»:

При входе в здание установлена тактильная вывеска информационная с дублированием плосковпуклым шрифтом Брайля, заменена входная группа.

Установлены пути движения внутри здания:

- тактильная звуковая мнемосхема помещений;
- тактильные пиктограммы: "Доступный вход", "Направление", "Вход в помещение", "Выход из помещения", "ИНФО", "Место для инвалидов",
- тактильная комплексная табличка с наименованием кабинета;
- тактильная светонакопительная табличка "Выход";
- установка предупредительного знака "Желтый круг" 4 шт.;
- укладка ПВХ плитки;
- установка световых маячков (2 двери тамбура, кабинет, санузел).

В санитарно-гигиенических помещениях установлены:

- тактильные пиктограммы: "Туалет для инвалидов" с Брайль, "Туалет для инвалидов" с Брайль;
- поручень для унитаза откидной;
- травмобезопасный крючок-держатель для костылей и одежды;
- 2-х канальная система вызова помощи;
- беспроводная герметичная кнопка вызова;
- сигнальная разметка 2-х дверных проемов.

На прилегающей территории организовано парковочное место знаком на вертикальной поверхности (столбе) и знаками на поверхности дорожного покрытия.

В зонах целевого назначения здания переоборудована входная группа (изготовление, демонтаж и монтаж двери кабинета), установлена портативная информационная индукционная система.

Не исполненные мероприятия перенесены на 2018-2019 гг. в связи с отсутствием финансирования.

#### **Критерий 4 – Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

В целях повышения компетентности сотрудников комплексного центра социального обслуживания населения гг. Ковдор, ЗАТО Североморск, Терского района, Социального приюта «Берегиня» и государственных областных казённых учреждений – центров социальной поддержки населения:

- в течение года повысили квалификацию 169 специалистов;
- в центрах социальной поддержки населения ежеквартально проводились оценка показателей оценки эффективности деятельности специалистов на приеме, анкетирование граждан по соблюдению профессиональной этики специалистами;
- в учреждениях ежемесячно проводились методические часы для специалистов по направлениям деятельности работы, психологические тренинги и занятия с социальными работниками;
- разработаны и утверждены Положения о наставничестве.

#### **Критерий 5 – Удовлетворенность качеством оказания услуг.**

За 2017 год учреждениями реализованы все запланированные мероприятия по улучшению показателей удовлетворенности качеством оказания услуг.

При этом реализация части мероприятий будет продолжена в 2018 году:

- приобретение и установка средств ориентирования для инвалидов по слуху и зрению в Терском комплексном центре социального обслуживания населения;
  - установка уличного пандуса в Мурманском центре социальной помощи семье и детям в III квартале 2018 года (ул. Старостина, 91);
  - капитальный ремонт прачечной в Социальном приюте «Берегиня» в 2018 году;
  - оборудование входной зоны для маломобильных групп населения в здании учреждения в пгт. Никель в ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»;
  - приобретение и установка средств ориентирования для инвалидов по зрению и слуху в ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»;
  - работы по установке тактильных, визуальных знаков, пандусов и поручней, а также ремонт помещения в ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения».
-