

Промежуточный отчет об исполнении плана мероприятий по итогам независимой оценки, проведенной в 2016 году, и достигнутых эффектах его реализации

ГОКУ «Мончегорский межрайонный ЦСПН»

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы организаций	Мероприятия, направленные на повышение качества работы организаций*	Организации	Отметка о реализации (исполнено в полном объеме/ исполнено частично/ не исполнено)	Конкретизированный перечень проведенных мероприятий, эффект от их реализации	Объем финансирования, источник (при наличии)
<i>Критерий 1. Открытость и доступность информации социального обслуживания</i>						
1.4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	проведение ежемесячного мониторинга результативности обращений граждан при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг, оперативное устранение выявленных нарушений		исполнено в полном объеме	- ежемесячно проводились мониторинги результативности обращений граждан при использовании дистанционных способов взаимодействия (из 116 опрошенных 39 человек использовали Сайт учреждения как источник информации, 77 – др. источники), отрицательных отзывов нет, - Сайт учреждения посетили- 1281 чел., обратилось с вопросами в электронном виде- 21 чел; - в июле 2017 года на Сайте учреждения установлен счетчик обращений- обращений нет	финансирования не требовалось

					Эффект от реализации- контроль за качеством и доступностью получения государственных услуг, оперативное устранение выявленных нарушений.	
1.7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социально обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в т.ч. о перечне	<ul style="list-style-type: none"> - 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 приемы в отдаленные села и поселки, консультативно-информационные пункты, встречи в рамках «классного часа», «школы бизнеса» «круглые столы», горячие линии); - сбор информации об удовлетворении качеством, 		исполнено в полном объеме	<ul style="list-style-type: none"> - информация на стендах учреждения (во всех подразделениях) сформирована, размещена и постоянно обновляется по следующим разделам: МСП по оплате ЖКУ, МСП отдельным категориям граждан, МСП семьям с детьми, АГСП в т.ч. на основании социального контракта - в информационных киосках обособленных подразделений размещен видео ролик об оказании АГСП на основании социального контракта, - в МФЦ Муниципальных образований г. Мончегорска, г. Оленегорска, Ловозерского района 	финансирования не требовалось

	и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	полнотой и доступностью информации посредством анкетирования			<p>транслируется видео ролик об оказании АГСП на основании социального контракта;</p> <ul style="list-style-type: none"> - структура Сайта учреждения обновлена и приведена в соответствие с Регламентом Министерства, информация на Сайте учреждения размещается 2 раза в неделю и по мере изменений законодательства; - опубликовано 246 статей, в т.ч. 187 на Сайте учреждения и 59 в газетах, в Министерство направлено 3 пресс- релиза; - выгрузка информации по начислениям и выплатам МСП по оплате ЖКУ в ГИС ЖКХ, - проведено 267 встреч с населением (82 выездных приема в отдаленные населенные пункты и 185 встреч с населением), - в учреждении работает служба «Социальный телефон» (принято 1568 обращений граждан) - проведены 3 телефонные «горячие линии» по вопросам противодействия 	
--	---	--	--	--	--	--

					<p>коррупции в деятельности учреждения (обращений от граждан не поступило),</p> <p>- действует предварительная запись на прием по телефону (принято 1691 обращение граждан);</p> <p>- проведено 3 анкетирования по оценке качества предоставления гражданам государственных услуг (опрошено 245 чел, из них 72%- удовлетворит.,28%- хорошо)</p> <p>Эффект от реализации - повышение информационной открытости учреждения и ее актуальности, предотвращение поступлений жалоб от граждан, уменьшение количества письменных обращений граждан</p>	
Критерий 2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
2.1	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального	оборудование и переоборудование помещений учреждения с учетом требований доступности для инвалидов и др. маломобильных получателей государственных услуг		исполнено частично	Данные мероприятия включены в Паспорт объектов социальной инфраструктуры и запланированы в программе Доступная среда на период 2017г., бюджетные	областной бюджет

	обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и др. маломобильных групп получателей социальных услуг				ассигнования в 2017 году учреждению не выделялись. Эффект от реализации – создание условий доступности для инвалидов и маломобильных групп населения.	
2.2	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и др. маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными (наличие пандусов, поручней, указателей), от общего числа опрошенных	проведение мониторинга по оценке условий оказания государственных услуг инвалидам и др. маломобильным получателям государственных услуг, оперативное устранение выявленных нарушений		исполнено в полном объеме	- проведен мониторинг социально-экономического и правового положения инвалидов (опрошено-141 чел., из них 57%-удовлетворены качеством предоставляемых услуг) - проведено анкетирование граждан по качеству и доступности оказания услуг (опрошено-245 чел., 79% получателей от общего числа опрошенных считают условия оказания услуг доступными, 21% считают условия доступности удовлетворительными) Эффект от реализации – выявление проблем в доступности при получении государственных услуг инвалидами и	финансирования не требовалось

					маломобильными группами населения с целью их устранения.	
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	благоустройство территории: - установка знака парковки для инвалидов (Мончегорск), - оборудование краткосрочной парковки для велосипедов посетителей учреждения, - оборудование места для курения на открытом воздухе для посетителей		исполнено частично	придомовые территории учреждения являются собственностью Муниципальных образований (Мончегорск, пгт Ревда), в адрес Администраций муниципальных образований направлены письма о решении вопроса о благоустройстве придомовой территории	городской бюджет
<i>Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания</i>						
4.1.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают	-проведение ежеквартальной оценки показателей эффективности деятельности специалистов на приеме		исполнено в полном объеме	- проведено 3 анкетирования граждан по оценке эффективности деятельности специалистов на приеме (опрошено 245 чел., из них 86%-дали	финансирования не требовалось

	<p>доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p>	<p>- осуществление контроля за соблюдением профессиональной этики посредством проведения опросов, анкетирования граждан -проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с гражданами и по эмоциональному выгоранию специалистов - усиление адресного, индивидуального и комплексного подхода к проблемам гражданина, оказание содействия при обращении в иные учреждения и организации при истребовании документов, получении информации</p>			<p>оценку хорошо, 14%-удовлетворительно); -проведено 3 анкетирования граждан по соблюдению профессиональной этики специалистами на приеме(245 чел.- опрошено, из них 100% считают, что профессиональная этика специалистами соблюдается), - в учреждении проведен 1 тренинг со специалистами «Коррекция синдрома профессионального выгорания», направленный на исключение конфликтных ситуаций в процессе работы с гражданами и профилактику эмоционального выгорания специалистов (участвовали 48 чел.), - оказание содействия гражданам при истребовании информации, документов, необходимых для предоставления государственных услуг, посредством письменных межведомственных</p>	
--	--	---	--	--	---	--

					запросов - всего 9791 из них СМЭВ - 6047, межведомственные запросы-3744 Эффект от реализации- предотвращение потенциально возможных конфликтных ситуаций, улучшение качества, доступности и соблюдение сроков предоставления государственных услуг	
4.2	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	-проведение ежемесячного методического обучения со специалистами по применению нормативных правовых актов; - обучение молодых специалистов, вновь принятых на работу через форму «наставничество»; -сбор информации посредством анкетирования получателей государственных услуг с целью выявления оценки показателя компетентности; -усиление контроля над самообразованием сотрудников центра;		исполнено в полном объеме	-каждый вторник в учреждении проводится методическое обучение специалистов по применению нормативно-правовых актов; -6 молодых специалистов, вновь принятых на работу, прошли обучение через форму «наставничество»; - проведено 3 анкетирования граждан по оценке компетентности сотрудников учреждения (опрошено 245, из них 71% - дали оценку хорошо, 29%-удовлетворительно), -проведено 1 тестирование в целях проверки знаний и норм законодательства	финансирования не требовалось

		<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>			<p>(участвовало-25 специалистов, оценка знаний-хорошо),</p> <p>-проведены 3 инструкторско-методических занятия со специалистами на тему: «Применение правил предоставления субсидий на оплату ЖКУ»,</p> <p>-в учреждении Приказом от 31.12.2014 г. № 146 утвержден План повышения квалификации работников ГОКУ ММЦСПН на 2015-2017 г.г, который опубликован на Сайте учреждения, 1 специалист получил удостоверение о повышении квалификации - «Документооборот и кадровое делопроизводство на предприятии, в организации, учреждении», обучение 1 специалиста по вопросам профессиональной деятельности планируется в 4 кв. 2017 г.,</p> <p>-методические инструкции своевременно доводятся до сведения специалистов</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					Эффект от реализации- рост профессионального мастерства специалистов , доверие получателей государственных услуг, и как результат- полнота и качество предоставление государственных услуг	
Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг						
5.1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	улучшение показателя достигается за счет реализации мероприятий по всему сводному плану			- проведено 3 анкетирования по оценке качества предоставления гражданам государственных услуг (опрошено 245 чел, из них 72%- удовлетворит.,28%- хорошо)	финансирования не требовалось
5.2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенн ых условиями				- проведено 3 анкетирования по оценке качества предоставления гражданам государственных услуг (опрошено 245 чел, из них	финансирования не требовалось

	предоставления социальных услуг, от числа опрошенных				29%- удовлетворит.,71%-хорошо)	
5.3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер(оздоровительных, досуговых, от общего числа опрошенных)	проведение встреч с населением, в т.ч. в общественных организациях			проведено 267 встреч с населением, из них-42% в общественных организациях (95% от общего числа опрошенных удовлетворены качеством проведенных мероприятий)	финансирования не требовалось
5.5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании,				проведено 3 анкетирования (245 опрошенных, из них 47% готовы рекомендовать организации социального обслуживания с целью получения социальных услуг)	финансирования не требовалось

	от общего числа опрошенных					
--	----------------------------------	--	--	--	--	--

Ключевые изменения в работе организаций по итогам независимой оценки (5 -7 показательных примеров)

№ п/п	Описание реализованного мероприятия и достигнутого эффекта	Наименование организации (перечень организаций)	Период реализации мероприятия	Объем финансирования, источник (при наличии)
1.	На сайте учреждения размещена схема предоставления социальной помощи семьям с детьми по каждому муниципальному образованию (краткое руководство для родителей). Эффект: улучшение качества информирования семей с детьми, в т.ч. попавших в трудную жизненную ситуацию	ГОКУ «Мончегорский ЦСПН»	3 кв. 2017	финансирования не требовалось
2.	Разработана схема предоставления социальной помощи пенсионерам и инвалидам Эффект: улучшение качества информирования пенсионеров и инвалидов, в т.ч. попавших в трудную жизненную ситуацию	ГОКУ «Мончегорский ЦСПН»	3 кв. 2017	финансирования не требовалось
3.	Разработан Порядок предоставления государственных услуг гражданам, относящимся к инвалидам, маломобильным группам населения. Внесены изменения в должностные инструкции сотрудников учреждения в части оказания помощи в преодолении барьеров лицам с ограниченными возможностями.	ГОКУ «Мончегорский ЦСПН»	1 кв. 2017	финансирования не требовалось

	Эффект: обеспечение инвалидам и маломобильным группам населения комфортных условий для предоставления государственных услуг			
4.	Размещен видеоролик об оказании АГСП на основании социального контракта в МФЦ Муниципальных образований г. Мончегорска, г. Оленегорска, пгт Ревда, в инфокиосках учреждения Эффект: повышение качества информированности граждан	ГОКУ «Мончегорский ЦСПН»	2кв.2017	финансирования не требовалось
5.	Обновлена структура сайта учреждения и приведена в соответствие с Регламентом МСР МО Эффект: улучшение качества информированности граждан, обеспечение доступности в получении государственных слуг, в т.ч. в электронном виде.	ГОКУ «Мончегорский ЦСПН»	2кв.2017	финансирования не требовалось

Директор ГОКУ «Мончегорский межрайонный ЦСПН»

О.Б. Юферева

Исполнитель, Ломоносова И.И.
тел.81536 32283