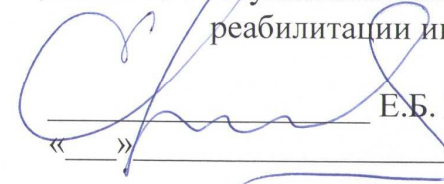


УТВЕРЖДАЮ
Начальник управления по вопросам
социального обслуживания населения и
реабилитации инвалидов


Е.Б. Ермилов
« » г.

Дорожная карта
«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам
независимой оценки качества работы учреждения»

ГБУСО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественны й показатель	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственн ый исполнитель
Качество социального обслуживания по оценке ПСУ						
1.	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о	90,2	Организовать информационно- разъяснительную работу с ПСУ о перечне и порядке предоставления социальных услуг (разработать памятку для ПСУ)	Повышение качества предоставляемых услуг до 100%	II квартал 2016 г.	Заместитель директора по социальным вопросам

	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	88,3	Проведение опроса ПСУ удовлетворенностью качеством и доступностью получаемых ими услуг	Повышение качества предоставляемых услуг до 100%	Ежеквартально	Заведующие отделениями
1.	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	0,0	Осуществлять строгий контроль за соблюдением сроков предоставления социальных услуг	Своевременное предоставление социальных услуг	Постоянно	Заведующие отделениями
2.	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,6	Организовать семинары с сотрудниками учреждения о культуре общения при оказании социальных услуг	Повышение качества предоставляемых услуг до 100 %	Март 2016 г.	Директор
3.	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	93,1	Регулярно проводить занятия по изучению вновь принимаемых нормативно-правовых актов в сфере социального обслуживания и закреплению	Повышение компетентности работников	Ежемесячно	Заместитель директора по социальным вопросам

			знаний действующего законодательства			
4.	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	94,2	Информировать граждан о возможности предоставления дополнительных услуг и услуг, входящих в утвержденный Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг	Положительное изменение качества жизни ПСУ	2016 г.	Заведующие отделениями
5.	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	56,7	Провести разъяснительную работу среди ПСУ о порядке оплаты социальных услуг в соответствии с законодательством	Увеличение доли ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг до 100%	II квартал 2016 г.	Заведующие отделениями
6.	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	88,6	Проведение разъяснительной работы среди социальных работников о недопустимости разглашения	Повышение качества предоставляемых услуг	II квартал 2016 г.	Заведующие отделениями

			информации о ПСУ			
7.	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	95,9	Провести опрос ПСУ с целью определения необходимости изменения периодичности прихода социальных работников на дом	Повышение качества предоставляемых услуг	II квартал 2016 г.	Заведующие отделениями
8.	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	86,3	Осуществлять контроль за оперативным решением вопросов, связанных с предоставлением социальных услуг	Повышение качества предоставления социальных услуг	Постоянно	Заместитель директора по социальным вопросам
9.	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	86,7	Организация информационно-разъяснительной работы среди населения о видах и условиях предоставления социальных услуг, совершенствование сайта учреждения	Повышение информированности населения о социальном обслуживании	Ежеквартально	Директор

	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	83,6				
Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0				
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0				
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0				
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных	100,0				

	способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:					
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0				
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7	Разместить на сайте учреждения информацию о порядке подачи жалобы по вопросу качества предоставляемых социальных услуг	Повышение эффективности и качества работы до 100%	Март 2016 г.	Заместитель директора по социальным вопросам
7.	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	52,3	Введение паспорта доступности учреждения для инвалидов и маломобильных групп населения	Доступность социальных услуг для инвалидов и маломобильных граждан	Март 2016 г.	Заместитель директора по реабилитации
8.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной	100,0				

	организации социального обслуживания					
9.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0				
10.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	82,5	Проведение мероприятий по благоустройству территории	Улучшение условий обслуживания граждан	2016 г.	Директор
11.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0				
12.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде	0,0				

	на 100 получателей социальных услуг (в течение года)					
	Средний показатель оценки эксперта	93,2				
Оценка сотрудников учреждения						
1.	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	89,2	Укрепление материально-технической базы (закупка оргтехники)	Повышение качества предоставляемых услуг	2016 г.	Директор
2.	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	78,3				
3.	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0				
4.	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	99,4	Проведение семинаров-совещаний с сотрудниками	Повышение эффективности и качества работы до 100%	II квартал 2016 г.	Директор
5.	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	50,6	Проведение разъяснительной работы в учреждении об этапах проведения мероприятий по повышению оплаты труда в соответствии с утвержденной	Доведение соотношения средней заработной платы социальным работникам, установленной «дорожной картой» до 85,7% от	II квартал 2016 г.	Директор

			«дорожной картой»	среднемесячного дохода от трудовой деятельности, доведение соотношения средней заработной платы медицинским сестрам, установленной «дорожной картой» до 91,4% от среднемесячного дохода от трудовой деятельности		
--	--	--	-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественны й показатель	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственн ый исполнитель
	удовлетворенности сотрудников					

Директор



А.А. Новгородова