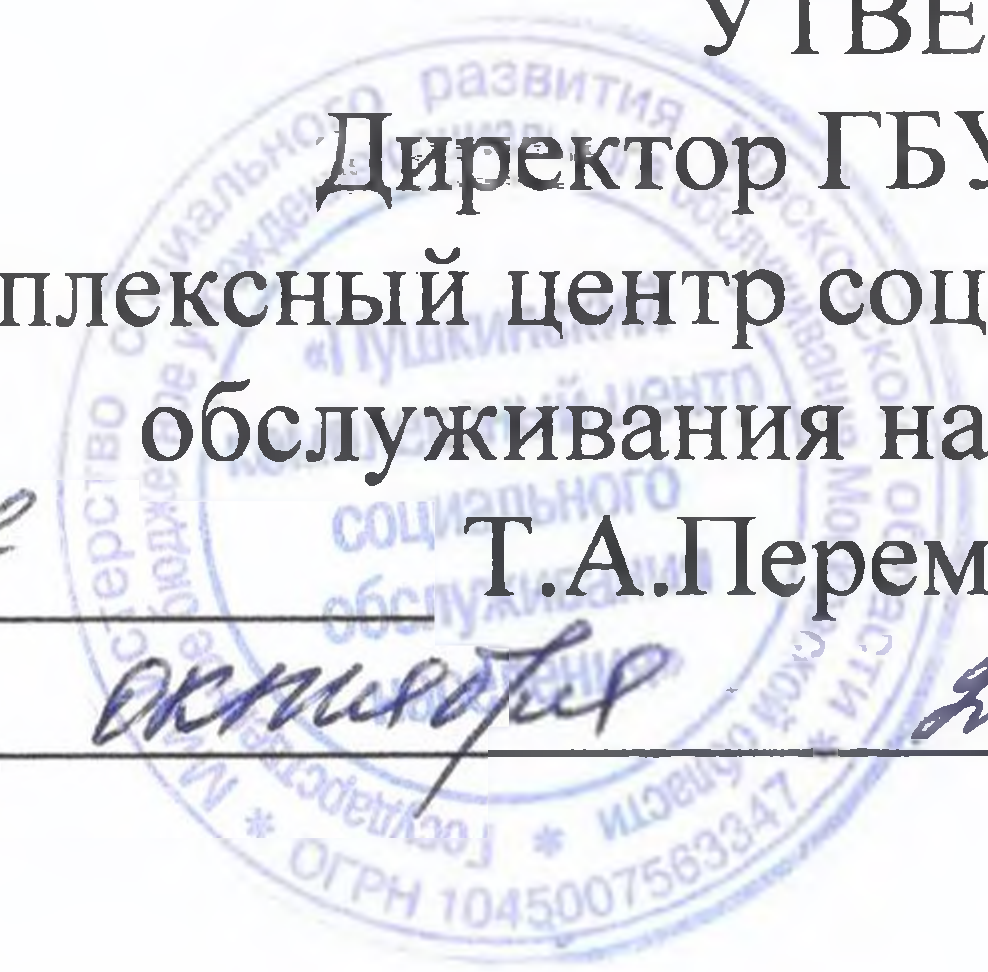


УТВЕРЖДАЮ
 Директор ГБУ СО МО
 «Пушкинский комплексный центр социального
 обслуживания населения»
 Т.А.Перемиловская
 « 12 » октября 2017 г.



Дорожная карта
 «По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам
 независимой оценки качества работы учреждения на 2017 - 2018 год»

ГБУСО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель (балл)	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
Результаты независимой оценки опроса получателей социальных услуг						
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,99				
1.1	Удовлетворенность качеством, Полнотой и доступностью информации о работе организации	0,99	1. Организовать информационно-разъяснительную работу с ПСУ о перечне и порядке предоставления социальных услуг 2. Разработать памятку для ПСУ и разместить на сайте	Повышение качества предоставляемых услуг	Ежеквартально	Заведующие отделениями

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель (балл)	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
			учреждения. 3. Проведение мониторинга			
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,9				
2.1	Доступность условий оказания услуг	0,9	Оформление документов для ввода в эксплуатацию подъемной платформы для детей с ограниченными возможностями	Улучшение доступности учреждения для детей с ограниченными возможностями	1-2 квартал 2018 года	Заместитель директора по реабилитации
2.2	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1	Проведение субботников и благоустройство территории	Улучшение доступности учреждения для получателей социальных услуг	Постоянно	Заведующие хозяйством
3	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги	1,62				
		0,82				
3.1	Время ожидания предоставления социальной услуги	0,82	Осуществлять строгий контроль за соблюдением сроков предоставления социальных услуг	Своевременное предоставление социальных услуг	Постоянно	Заведующие отделениями
3.2	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,8	Организовать предварительную запись к	Сокращение времени ожидания	Постоянно	Заместитель директора по реабилитации

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель (балл)	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
			специалистам			
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,97				
4.1	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,99	Организовать семинары, «месячники делового общения» с сотрудниками учреждения, о культуре общения при оказании социальных услуг	Повышение качества предоставляемых услуг	2 раза в год	Заведующий организационно-методическим отделением
4.2	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,98	Регулярно проводить занятия по изучению вновь принимаемых нормативно-правовых актов в сфере социального обслуживания и закреплению знаний действующего законодательства	Повышение компетентности работников	Ежеквартально	Заведующий организационно-методическим отделением
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	3,83				
5.1	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате	0,94	Доукомплектовать штат ОДП специалистами	Повышение качества предоставляемых	До конца 2017 года	Заведующий отделением

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель (балл)	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
	получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных			услуг		
5.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,97	Информирование граждан о возможности предоставления дополнительных услуг и услуг, входящих в утвержденный Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг	Положительное изменение качества жизни ПСУ	2018 год	Заведующие отделениями
5.3	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1				Заведующие отделениями
5.4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,92	Информирование граждан о возможности предоставления дополнительных услуг и услуг, входящих в утвержденный Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками	Повышение качества предоставляемых услуг	Постоянно	Заведующие отделениями

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель (балл)	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
			социальных услуг. Расширение перечня дополнительных услуг.			
Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения						
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	10				
1.1	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»	3	Информирование населению о работе учреждения через СМИ	Предоставление полной информации об организации социального обслуживания.	Постоянно	Заведующий организационно-методическим отделением
1.2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1				
1.3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и ПСУ (получение информации, запись на прием, телефон, электронная почта, электронные сервисы на официальном	2				

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель (балл)	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
	сайте организации в сети «Интернет»).					
1.4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с ПСУ для получения необходимой информации	2				
1.5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	2				
1.6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0	Разместить на официальном сайте следующую информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	Информирование населения	4 квартал 2017 года	Заведующий организационно-методическим отделением
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	4,5				
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	2,5	Оформление документов для ввода в эксплуатацию подъемной платформы для детей с ограниченными возможностями	Улучшение доступности учреждения для детей с ограниченными возможностями	1-2 квартал 2018 года	Заместитель директора по реабилитации
2.2	Наличие оборудованных помещений для	1				

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель (балл)	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
	предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального					
2.3	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1				
3	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	0				
3.1	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	0				
4	Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	1				
4.1	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в	1				

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель (балл)	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
	течение года)					
Анализ мнений сотрудников учреждения						
1	Доступность условий оказания услуг в организации (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)	100%				
2	Удовлетворенность доступностью условий оказания услуг в организации для маломобильных групп	72,1 %	Взаимодействие с организациями здравоохранения, ПФ, МФЦ	Улучшение доступности условий оказания социальных услуг	Постоянно	Заместитель директора
3	Оценка благоустройства и содержания помещений организации, территории, на которой она расположена	97,3%	Ремонт кабинетов заведующих отделениями и актового зала	Комфортность условий для работы	2018 год	Директор
4	Удовлетворенность оборудованностью, удобством рабочих мест	60,70 %	Закупка оргтехники	Улучшение условий труда	2018 год	Директор
5	Комфортность условий работы в организации, бытовые условия труда	99,3 %	Ремонт кабинетов заведующих отделениями и актового зала	Комфортность условий для работы	2018 год	Директор
6	Достаточность ресурсов для выполнения рабочих обязанностей	96,5 %	Обеспечение в полном объеме спецодеждой и обувью, канцелярскими товарами. Выплата компенсаций на	Комфортность условий для работы	Постоянно.	Директор

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель (балл)	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
			спецодежду социальным работникам			
7	Изменение качества предоставления социальных услуг за последний год	95,8 %	Осуществлять строгий контроль за соблюдением сроков предоставления социальных услуг	Своевременное предоставление социальных услуг	Постоянно	Заведующие отделениями
8	Готовность порекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	100 %				