



Утверждаю  
Директор ГБУСО МО  
«Зарайский ЦС» «Рябинушка»  
О.В. Козлова

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

**Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области  
«Зарайский Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»**

№ п/п	Наименование показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
1.	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	12,98	Проведение мероприятий, способствующих достижению наивысшего значения показателя	Достижение максимального показателя	постоянно	Директор Козлова О.В.
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	Обеспечение наличия полной и актуальной информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах	Достижение максимального показателя	постоянно	Директор Козлова О.В.

1.1.1	«Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»	1	Размещение на сайте государственных и муниципальных учреждений информации о деятельности учреждения;	Обеспечение открытости и прозрачности деятельности учреждения	октябрь 2017 года	Директор Козлова О.В..
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»	1	Обеспечение полного и своевременного размещения необходимой информации.	Обеспечение соответствия информации о деятельности организации предъявляемым требованиям	постоянно	Директор Козлова О.В..
1.1.3	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1	Своевременное размещение и обновление информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.	Обеспечение наличия необходимой информации.	постоянно	Директор Козлова О.В..
1.2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1	Сохранение и поддержание альтернативной версии сайта учреждения для инвалидов по зрению.	Обеспечение альтернативной версии сайта учреждения для инвалидов по зрению	постоянно	Директор Козлова О.В..
1.3	Наличие дистанционных способов взаимодействия	2	Сохранение наличия дистанционных способов	Обеспечение наличия	постоянно	Директор Козлова

	организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)		взаимодействия организации и получателей социальных услуг.	дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг		О.В..
1.3.1	Телефон	1	Сохранение взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг по средствам телефонной связи.	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг	постоянно	Директор Козлова О.В..
1.3.2	Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1	Сохранение взаимодействия организации и получателей социальных услуг по средствам электронной почты, электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет».	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг	постоянно	Директор Козлова О.В..
1.4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2	Обучение сотрудников для повышения уровня компетенции необходимой для полного и качественного информирования граждан при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг.	Обеспечение 100% результативности.	Ежемесячно с октября 2017 года	Директор Козлова О.В..
1.4.1	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания от числа контрольных звонков	1	Обеспечение контроля за своевременным и качественным информированием граждан при поступлении обращений на телефон организации.	Обеспечение 100% результативности.	постоянно	Директор Козлова О.В..
1.4.2	Доля результативных обращений в организацию социального	1	Обеспечение контроля за своевременным и качественным	Обеспечение 100% результативности.	постоянно	Директор Козлова О.В..

	обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений		информированием граждан при поступлении обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет».			
1.5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3	Сохранение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	Обеспечение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	постоянно	Директор Козлова О.В..
1.5.1	Лично в организацию социального обслуживания	1	Сохранение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания	Обеспечение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	постоянно	Директор Козлова О.В..
1.5.2	В электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1	Сохранение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Обеспечение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	постоянно	Директор Козлова О.В..
1.5.3	По телефону/ на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в	1	Сохранение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве	Обеспечение возможности направления заявления	постоянно	Директор Козлова О.В..

	сфере социального обслуживания		предоставления социальных услуг по телефону/ на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	(жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг		
1.6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1	Обеспечение наличия и своевременного обновления информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.	Выполнение требований о наличии информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	постоянно	Директор Козлова О.В..
1.6.1	В общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1	Обеспечение наличия и своевременного обновления информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания.	Выполнение требований о наличии информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	постоянно	Директор Козлова О.В..
1.6.2	На официальном сайте организации социального обслуживания в сети интернет	0	Обеспечение наличия и своевременного обновления информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети интернет.	Выполнение требований о наличии информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	постоянно	Директор Козлова О.В..
1.6.3	На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети	0	Обеспечение наличия и своевременного обновления информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте	Выполнение требований о наличии информации о порядке подачи жалобы по	постоянно	Директор Козлова О.В..

	«Интернет»		уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет».	вопросам качества оказания социальных услуг		
1.7	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,98	<p>- Размещение на сайте учреждения информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;</p> <p>размещение и обновление информации об учреждении на официальном сайте информационно-телекоммуникационной «Интернет», при помощи средств массовой информации;</p> <p>- обеспечение информированности населения о деятельности учреждения путем размещения информационного материала на стендах, в социальных сетях, при помощи распространения листовок и брошюр о видах и направлениях деятельности центра</p> <p>доведение до получателей социальных услуг и населения района информации о перечне и порядке предоставления услуг на заседаниях «Школы для родственников пожилых людей и инвалидов», через сотрудников учреждения;</p> <p>постоянное выполнение требований постановления Правительства Российской Федерации от 24.11.2014</p>	Обеспечение полной удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации	октябрь 2017 года	Директор Козлова О.В..

			<p>№1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в <u>информационно</u> телекоммуникационной сети «Интернет»;</p> <p>- распространение рекламной информации на бумажных носителях.</p>			
2	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	4,27	Проведение мероприятий, способствующих достижению наивысшего значения показателя	Достижение максимального показателя	в течение года	Директор Козлова О.В..
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	1,5	Увеличение средств, обеспечивающих доступность учреждения; сохранение имеющегося оборудования, проведение его своевременного ремонта.	Обеспечение полной доступности 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	в течение года	Директор Козлова О.В..
2.1.1	Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для	1	Обеспечение сохранения о показателя, характеризующего оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг	Обеспечение полной доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов и других маломобильных	постоянно	Директор Козлова О.В.

	передвижения (кресла-коляски)			групп населения		
2.1.2	Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0	Проведение ремонтных работ с целью обеспечения доступности входных зон учреждения для маломобильных групп населения.	Обеспечение полной доступности 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	в ОВП ноябрь-декабрь 2017 административное здание по мере финансирования.	Директор Козлова О.В.
2.1.3	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,5	Дополнительное оснащение санитарно-гигиенического помещения оборудованием.	Обеспечение полной доступности 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	По мере финансирования	Директор Козлова О.В.
2.1.4	Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и	0	Установка видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Обеспечение полной доступности предоставления услуг для лиц с нарушением	По мере финансирования	Директор Козлова О.В.



	зрения			функций слуха и зрения		
2.2.	Доступность условий оказания услуг	0,86	Организация ежедневной деятельности учреждения .	Обеспечение полной доступности условий оказания услуг	постоянно	Директор Козлова О.В.,
2.3	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации	1	Поддержание в технически исправном состоянии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации.	Обеспечение наличия оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации	постоянно	Директор Козлова О.В.,
2.4	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,91	Проведение мероприятий по подбору персонала, необходимого для обеспечения своевременного и качественного предоставления социальных услуг (размещение информации в центре занятости населения в г.о.Зарайск)	Обеспечение 100% Укомплектованности кадрами.	IV квартал 2017 года	Директор Козлова О.В.,
2.5	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	0	проведение мероприятий по оформлению помещений учреждения в корпоративном стиле; осуществление ландшафтных работ с использованием современных методов для увеличения привлекательности территории.	Обеспечение выполнения требований к помещениям и территории учреждения.	Постоянно	Директор Козлова О.В.

3	Время ожидания предоставления социальных услуг	0,90	Проведение мероприятий, способствующих достижению наивысшего значения показателя	Достижение максимального показателя	Постоянно	Директор Козлова О.В.
3.1.	Время ожидания социальной услуги	0,90	Проведение мониторинга среди получателей социальных услуг с целью оценки уровня времени ожидания социальных услуг; Обучение сотрудников правильности и своевременности предоставления услуг на основании нормативно-правовой базы, на общих собраниях сотрудников учреждения, на собраниях отделений социального обслуживания; обеспечение контроля за соблюдением сроков, установленных при назначении услуг со стороны заведующих отделениями социального обслуживания .	Обеспечение сокращения времени ожидания социальной услуги.	Постоянно	Директор Козлова О.В.
3.2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,5	Сокращение времени ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания путем повышения компетенции и профессионализма сотрудников учреждения.	Обеспечение сокращения времени ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	постоянно	Директор Козлова О.В..
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2,8	Проведение мероприятий, способствующих достижению наивысшего значения показателя	Достижение максимального показателя	в течение года	Директор Козлова О.В..
4.1.	Доброжелательность,	1	Проведение с сотрудниками	Поддержание	ежемесячно	Директор

	вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания		учреждения семинаров, лекций и бесед по вопросам вежливого и делового общения; Изучение сотрудниками учреждения «Кодекса этики сотрудников учреждений социального обслуживания».	доброжелательности, вежливости и внимательности работников на высшем уровне		Козлова О.В..
4.2.	Компетентность работников организации социального обслуживания организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,99	Организация обучения сотрудников учреждения, в том числе прохождение курсов повышения квалификации и переквалификации по профильным образовательным программам; изучение сотрудниками учреждения периодической литературы в области социального обслуживания населения.	Обеспечение полного удовлетворения компетентностью сотрудников учреждения организации социального обслуживания деятельности	ежемесячно	Директор Козлова О.В..
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,75	Проведение мероприятий, способствующих достижению наивысшего значения показателя	Достижение максимального показателя	Постоянно	Директор Козлова О.В..
5.1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,91	-проведение оценки качества жизни получателей социальных услуг при помощи анкет ; -проведение с получателями социальных услуг мероприятий, способствующих продлению их активного долголетия: занятия активными видами спорта (в том числе скандинавской ходьбой, дартс, теннис, городки и др.), посещения пожилыми людьми культурно-массовых и досуговых мероприятия, способствующих снятию эмоционального напряжения у пожилых граждан и инвалидов;	Обеспечение 100% результата положительной оценки изменения качества жизни в результате получения социальных услуг .	в течение года	Директор Козлова О.В..

			«Маршальский треугольник», «День пожилого человека», «День инвалида» др.;			
5.2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,97	Проведение мероприятий для повышения значения показателя	Достижение наивысшего значения показателя	Постоянно	Директор Козлова О.В
5.2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,90	Проведение разъяснительной работы с получателями социальных услуг (ПСУ)	Обеспечение полного удовлетворения порядком оплаты социальных услуг	Постоянно	Директор Козлова О.В..
5.2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,99	Проведение совещаний с сотрудниками центра по вопросам соблюдения конфиденциальности информации о получателях социальных услуг.	Обеспечение полного удовлетворения конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Ежемесячно	Директор Козлова О.В..
5.2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1,0	- составление графиков посещений получателей социальных услуг с учетом потребности в услугах; обеспечение контроля за своевременностью предоставления социальных услуг и соблюдением графика посещений социальными работниками со стороны заведующих отделениями.	Сохранение высоких показателей	Постоянно	Директор Козлова О.В..
5.2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,98	Обеспечение взаимодействия в рамках межведомственного взаимодействия с различными структурами и ведомствами района с целью обсуждения планов совместной работы для обеспечения качественного и	Обеспечение полного удовлетворения оперативностью решения вопросов	Постоянно	Директор Козлова О.В..

			своевременного решения вопросов ПСУ; - повышение профессионального уровня и компетентности сотрудников учреждения.			
5.4.	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,87	Информирование населения об основной деятельности центра, повышение профессионального уровня сотрудников; размещение на стендах, на официальном сайте центра, в СМИ (местного и регионального уровня), в социальных сетях информации о деятельности учреждения;	Обеспечение 100% показателя	Постоянно	Директор Козлова О.В..
5.5	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) отсутствия обоснованных жалоб;	1	Сохранение уровня показателя	Сохранение уровня показателя.	Постоянно	Директор Козлова О.В..