

Согласовано:

Начальник управления по вопросам социального
обслуживания населения и реабилитации инвалидов
Министерства социального развития
Московской области


_____ **Е.Б. Ермилов**

« _____ » _____ 2016 года

Дорожная карта

**«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам
независимой оценки качества работы»**

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

1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
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 перечне и порядке предоставления социальных услуг	92,0	1. Обеспечение открытости и доступности информации по организации социального обслуживания в СМИ, на сайте учреждения. 2. Разработка буклетов и памяток для ПСУ о работе Центра	100%	2 квартал 2016 г.	Директор, заведующие отделениями, Специалист по социальной работе,
2.	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	17,9	Расширение спектра оказания гарантированных услуг и введение новых дополнительных услуг для ПСУ.	100%	Постоянно	Директор
3.	Доля ПСУ, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	8,0	Усилить контроль за предоставлением услуг социальными работниками со стороны зав.отделением с выходом на дом не реже 3-4 раз в год.	0%	4 квартал 2016 г.	Директор, Заведующие. ОСО, СОСМО
4.	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	93,3	Проведение совещаний с сотрудниками по профессиональной этике и культуре поведения. По соблюдению ст. 12.п.2, 442-ФЗ «Об основах социального развития социального обслуживания граждан в РФ. Регулярная работа психолога центра и др. специалистов по организации занятий с социальными работниками, организация «Месячников культуры обслуживания»	100%	До 31.12 2016 г.	Директор Психолог
5.	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации	93,3	Проведение занятий по информированию работников о	100%	До 31.12 2016 г.	Директор, Специалисты

	социального обслуживания, от общего числа опрошенных		внесении изменений в законодательные акты. Обучение социальных работников на курсах повышения квалификации - 17 чел, на курсах оказания доврачебной помощи – 75 чел.		УСЗН
6.	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	92,0	Расширение спектра оказания гарантированных услуг и введение новых дополнительных услуг для ПСУ	100%	Директор Заведующие ОСО, СОСМО
7.	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	88,0	Проведение разъяснительной работы с ПСУ	100%	Зав. отделениями СОСМО, ОСО
8.	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	92,7	Проведение совещаний с сотрудниками по соблюдению ст. 4, ст. 12.п.5, 442-ФЗ « Об основах социального развития гражданина в Р.Ф.	100%	Специалисты; Заведующие ОСО, СОСМО
9.	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	92,7	Пересмотр графиков предоставления социальных услуг ПСУ, с целью обеспечения доступных и комфортных условий обслуживания	2 квартал 2016 г.	Директор; Специалисты; Зав.ОСО,СОСМО
10.	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	92,7	Организация межведомственному взаимодействию УСЗН и ЦСО с МФЦ, и другими учреждениями ведомствами по оперативному решению вопросов	100%	Директор Специалисты; Заведующие ОСО,СОСМО
11.	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	89,3	1.Обеспечение открытости и доступности информации по организации социального обслуживания в СМИ, на сайте учреждения. 2. Разработка буклетов и памяток для ПСУ о работе Центра	100%	Директор Специалисты; Зав.ОСО, СОСМО
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	85,1		100%	

2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
1.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7%	Размещение информации на информационных стендах учреждения и сайте учреждения	100%	Постоянно	Директор
2.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25%	<p>Отделение временного проживания: Капитальный ремонт асфальтового покрытия на территории отделения; Установка пандуса у центрального входа, замена входной двери. Установка тактильной плитки на путях движения.</p> <p>Административное здание Центра: Реконструкция крыльца и пандуса, Установка поручней по направлению движения, установка тактильных табличек, тактильная разметка по путям следования по зданию</p>	100%	2016г.	Техник
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	50,0%	<p>Отделение временного проживания: Капитальный ремонт мужской туалетной и душевой комнат, текущий ремонт: тактильные пиктограммы, бегущая строка, светозвуковой маяк информации. Замена дверных ручек на эргономичные.</p> <p>Административное здание Центра:</p>	<p>Полная доступность получения санитарно-гигиенических услуг для всех категорий маломобильных групп</p>	2016 - 2018 гг.	техник

	4. Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена.	60,3%	система информации на объекте, капитальный ремонт туалета для маломобильных групп.	2017-2018	техник
		82,0	Отделение временного проживания Капитальный ремонт: асфальтового покрытия на территории, установка скамеек и малых форм, Замена периметрового ограждения из сетки-рабицы, на металлический. Текущий ремонт ремонт жилых комнат. Административное здание: Текущий ремонт: Коридоров, кабинетов.	100%	2017-2018
	Средний показатель оценки			100%	

Примечание: количественный показатель других критерий по таблице 2 составляет – 100% (всего 8 наименований)

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставления социальных услуг – **89,0%**

Ожидаемый результат - 100%

Директор

О.В. Козлова

