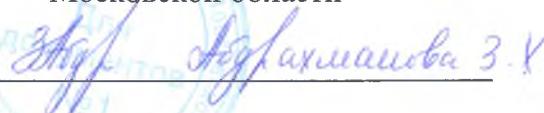


«Согласована»
Министерство социального развития
Московской области


Зураиханова З.Х.



«Утверждаю»
Директор ГКУСО МО «Наро-Фоминский
социально-реабилитационный центр
для несовершеннолетних «Надежда»
Л.П.Волкова

Дорожная карта

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

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель, %	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат, %	Срок реализации	Ответственный 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 перечне и порядке предоставления социальных услуг	89,6	Систематическое обновление информационных ресурсов учреждения; Изготовление памяток для ПСУ.	95,0	2016г.	Волкова Л.П. Матвийчук О.А.
2.	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных	100,0	Сохранение достигнутых результатов	100,0		

	услуг и доступностью их получения					
3.	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,3	Проведение тематических занятий с сотрудниками учреждения	95,0	2016г.	Курчавова С.С. Мешкова Н.А.
4.	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	85,3	Проведение обучающих занятий, семинаров. Прохождение курсов переподготовки и повышения квалификации	90,0	2016 – 2018 г.г.	Матвийчук О.А. Курчавова С.С. Мешкова Н.А.
5.	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	87,9	Проведение мониторинга достигнутых изменений совместно с ПСУ	90,0	2016г.	Мешкова Н.А. Специалисты отделения УСС
6.	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	90,3	Информирование ПСУ о конфиденциальности в работе учреждения; контроль за соблюдением конфиденциальности сотрудниками	95,0	2016г.	Матвийчук О.А. Курчавова С.С. Мешкова Н.А.

7.	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	89,5	Изучение мнения ПСУ о периодичности прихода сотрудников; учет мнения ПСУ при составлении графика патронажа; Проведение разъяснительной работы с ПСУ	95,0	2016г.	Мешкова Н.А.
8.	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	40,3	Проведение разъяснительной работы с ПСУ, изучение мнения ПСУ по оперативности решения вопросов; Обсуждение результатов опроса с сотрудниками.	80,0	2016г.	Матвийчук О.А. Курчавова С.С. Мешкова Н.А.
9.	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	25,0	Мероприятия по популяризации деятельности учреждения	70,0	2016 – 2017г.г.	Матвийчук О.А. Курчавова С.С. Мешкова Н.А.
Средний показатель удовлетворенности ПСУ - 77,58						
Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта						
1.	Полнота и актуальность информации об организации	100,0	Сохранение достигнутых	100,0		

	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»		результатов			
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0	Сохранение достигнутых результатов	100,0		
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)	100,0	Сохранение достигнутых результатов	100,0		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой	100,0	Сохранение достигнутых результатов	100,0		

	информации					
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0	Сохранение достигнутых результатов	100,0		
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7	Размещение информации на информационном стенде; размещение информации в Памятке для ПСУ	100,0	2016г.	Нефедова Г.И.
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	0,0	Подготовка и направление в МСР заявки на финансирование мероприятий по повышению доступности учреждения; проведение работ по повышению доступности учреждения	80,0	2016 – 2018г.г.	Нефедова Г.И.
8.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0	Сохранение достигнутых результатов	100,0		

9.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0	Сохранение достигнутых результатов	100,0		
10.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	50,0	Проведение мероприятий по ремонту и благоустройству	80,0	2016 – 2018 г.г.	Волкова Л.П. Нефедова Г.И.
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	Сохранение достигнутых результатов	100,0		
12.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных	0,0	Сохранение достигнутых результатов	0,0		

	организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)					
Средний показатель оценки эксперта – 84,73						
Оценка сотрудников учреждения						
1.	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	82,7	Проведение мероприятий по ремонту и благоустройству	95,0	2016 – 2018 г.г.	Волкова Л.П. Нефедова Г.И.
2.	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	75,0	Закупка необходимого и обновление имеющегося оборудования	90,0	2016г.	Волкова Л.П. Нефедова Г.И.
3.	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	82,7	Проведение мероприятий, направленных на сплочение коллектива и профилактику синдрома профессионального выгорания	90,0	2016 г.	Волкова Л.П. Психологи учреждения
4.	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	92,3	Проведение мероприятий, направленных на сплочение коллектива	95,0	2016 г.	Волкова Л.П.
5.	Доля сотрудников	63,5	Введение	80,0	2016 – 2018 г.г.	Волкова Л.П.

	удовлетворенных заработной платой		эффективных контрактов			
6.	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	84,6	Анализ штатного расписания, внесение изменений	90,0	2016г.	Волкова Л.П.
7.	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	84,6	Анализ должностных инструкций, доработка на основе профессиональных стандартов	90,0	2016г.	Матвийчук О.А. Курчавова С.С. Мешкова Н.А.
8.	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	88,5	Проведение мероприятий, направленных на сплочение коллектива и профилактику синдрома профессионального выгорания	90,0	2016г.	Волкова Л.П. Психологи учреждения
Средний показатель удовлетворенности сотрудники – 81,74						
Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – 81,35%						