

«Согласована»
Министерство социального развития
Московской области

Знак *Израилова З.У.*



«Утверждаю»
Директор ГКУСР МО «Домодедовский
социально-реабилитационный центр
для несовершеннолетних «Семья»

Титова Е.В.

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	2016г.	Титова Е.В. Поспелова М.Н.
2.	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	92,8	Сохранение достигнутых результатов	100	2016г.	
3.	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального	90,3	Проведение тематических занятий с сотрудниками учреждения	95	2016г.	Игнатъева М.А. Пауль Е.Н. Тагирова Т.Н. Пак И.В.

	обслуживания, от общего числа опрошенных					
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	2016-2018гг.	Игнатъева М.А. Пауль Е.Н. Тагирова Т.Н. Пак И.В.
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	2016г.	Игнатъева М.А. Пауль Е.Н. Тагирова Т.Н. Пак И.В.
6.	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	90,3	Информирование ПСУ о конфиденциальности в работе учреждения; контроль за соблюдением конфиденциальности сотрудниками	95	2016г.	Игнатъева М.А. Пауль Е.Н. Тагирова Т.Н. Пак И.В.
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	2016г.	Игнатъева М.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	2016г.	Поспелова М.Н.
9.	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания	25,0	Мероприятия по популяризации деятельности учреждения	70	2016-2017гг	Игнатъева М.А. Пауль Е.Н. Тагирова Т.Н.

	родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных					Пак И.В.
Средний показатель удовлетворенности ПСУ – 76,78						
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	Сохранение достигнутых результатов	100		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0	Создание альтернативной версии для слабовидящих	100		Аникин А.П.
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)	100,0	Сохранение достигнутых результатов	100		
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	100,0	Сохранение достигнутых результатов	100		
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;	100,0	Сохранение достигнутых результатов	100		

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	2016г.	Аникин А.П.
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	50	2016-2018гг	Аникин А.П.
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		
9.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0	Сохранение достигнутых результатов	100		
10.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	50,0	Проведение мероприятий по ремонту и благоустройству	80	2016-2018гг	Титова Е.В. Аникин А.П.
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		

12.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0	Сохранение достигнутых результатов	0		
Средний показатель оценки эксперта – 70,67						
Оценка сотрудников учреждения						
1.	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	82,7	Проведение мероприятий по ремонту и благоустройству	95	2016-2018гг	Титова Е.В. Аникин А.П.
2.	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	70,0	Подготовка и направление в МСР заявки на финансирование Закупка необходимого и обновление имеющегося оборудования	90	2016г.	Титова Е.В. Поспелова М.Н. Аникин А.П.
3.	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	82,7	Проведение мероприятий, направленных на сплочение коллектива и профилактику синдрома профессионального выгорания	90	2016г.	Титова Е.В. Психологи учреждения
4.	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	92,3	Проведение мероприятий, направленных на сплочение коллектива	95	2016г.	Титова Е.В.
5.	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	60,6	Введение эффективных контрактов	80	2016-2018гг	Титова Е.В.
6.	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	84,6	Анализ штатного расписания, внесение изменений	90	2016г.	Титова Е.В. Поспелова М.Н. Аникин А.П.
7.	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	81,5	Анализ должностных инструкций, доработка на основе профессиональных	90	2016г.	Игнатъева М.А. Пауль Е.Н. Тагирова Т.Н.

			стандартов			Пак И.В.
8.	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	88,5	Проведение мероприятий, направленных на сплочение коллектива и профилактику синдрома профессионального выгорания	90	2016г.	Титова Е.В. Психологи учреждения
Средний показатель удовлетворенности сотрудники – 80,23						
Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – 75,89						