

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ СО МО
«Дмитровский КЦСОН»


Гаврилова Е.А.



Дорожная карта
«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам
независимой оценки качества работы учреждения»
ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального
обслуживания населения»

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
Таблица 1. 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	85,8	<p>1. Размещение информации о деятельности учреждения, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги на общедоступных информационных ресурсах: - на официальном сайте учреждения dmitkcsn.ru</p> <p>2. Обеспечение наличия дистанционных способов</p>	<p>Повышение степени полноты и актуальности информации о деятельности учреждения, порядке и условиях предоставления социальных услуг</p> <p>Повышение информационной открытости учреждения Доведение количественного показателя до 100%</p>	В течение года	Н.В. Макушина Заместитель директора по социально-реабилитационной работе

			<p>взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:</p> <p>-обеспечение функционирования телефонной связи,</p> <p>-создание электронного сервиса на официальном сайте учреждения dmitkcsn.ru</p> <p>3.Разработка информационных листовок для получателей социальных услуг и их родственников о перечне и порядке предоставления социальных услуг в учреждении и доведение данной информации до ПСУ через социальных работников.</p>			И. Е. Кузьмина, специалист по социальной работе
2	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги:	13,5	<p>Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг. Осуществление</p>	Улучшение качества социального обслуживания. Увеличение количества ПСУ	В течение года	Н.В. Макушина , заместитель директора по социально-реабилитационной работе;

	<ul style="list-style-type: none"> - стационарное отделение; - отделение дневного пребывания; - отделения социального обслуживания на дому; - отделение срочного социального обслуживания; -отделение социально-медицинского обслуживания 		контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	Повышение рейтинга учреждения.		Ромашина Л.В., заместитель директора по безопасности и общим вопросам; Леонтьева Н. А., заведующая отделения дневного пребывания
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	88,2	<p>Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг, компетентности работников.</p> <p>Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи (на сайте учреждения и посредством опросов) с целью выявления оценки показателей доброжелательности,</p>	Повышение оценки деятельности специалистов учреждения (доброжелательность, вежливость, внимательность) работников учреждения, улучшение качества социального обслуживания. Увеличение количества ПСУ Доведение количественного показателя до 100%	В течение года	Н.В. Макушина Заместитель директора по социально-реабилитационной работе Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и общим вопросам

			<p>вежливости, внимательности, компетентности работников;</p> <p>-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</p> <p>Проведение в учреждении ежемесячных семинаров, лекций, бесед с социальными работниками, специалистами и сотрудниками. Проведение «Дней открытых дверей» для пожилых людей и инвалидов и их родственников в целях знакомства с деятельностью отделений учреждения. Публикация в СМИ и на сайте учреждения отчетов о деятельности учреждения и условиях</p>			<p>М. Ю. Пискарева, психолог учреждения; Приглашенные специалисты</p> <p>И. Е. Кузьмина, специалист по социальной работе</p>
--	--	--	---	--	--	--

			предоставления социальных услуг. Разработка памятки «Рекомендации по общению с пожилыми людьми».			М. Ю. Пискарева, психолог учреждения; И. Е. Кузьмина, специалист по социальной работе
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,9	Проведение в учреждении ежемесячных семинаров, лекций, бесед с социальными работниками, специалистами и сотрудниками. Проведение «Дней открытых дверей» для пожилых людей и инвалидов и их родственников в целях знакомства с деятельностью отделений учреждения и условиями предоставления социальных услуг Разработка памятки «Рекомендации по общению с пожилыми людьми». Повышение квалификации социальных работников	Повышение оценки компетенции работников учреждения, улучшение качества социального обслуживания. Увеличение количества ПСУ Доведение количественного показателя до 100%	В течение года	Н.В. Макушина Заместитель директора по социально-реабилитационной работе Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и общим вопросам

			учреждения с целью повышения профессионализма.			
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,5	<p>1. Разработка и внедрение инновационных форм и методов социального обслуживания. Индивидуальный подход к предоставлению социальных услуг каждому ПСУ.</p> <p>2. Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к учреждению ПСУ и маломобильных групп получателей социальных услуг:</p> <p>3. Обеспечение комплексной безопасности и санитарно-эпидемиологического состояния в учреждении социального обслуживания населения:</p>	Увеличение доли ПСУ положительно оценивающих изменение качества жизни Доведение количественного показателя до 100%	В течение года	Заместители директора Макушина Н.В. Ромашина Л.В.

			<p>- ведение паспортов комплексной безопасности (для стационарных учреждений социального обслуживания);</p> <p>- принятие мер по устранению вскрытых недостатков;</p> <p>- анализ расходов на повышение безопасности и улучшение санитарно-эпидемиологического состояния в учреждении</p> <p>Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).</p> <p>Сбор информации посредством предоставления</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи (на сайте учреждения и посредством опросов) с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг:</p> <p>-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</p>			
6	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	82,4	Проведение разъяснительной работы среди ПСУ о тарифах и формах оплаты социальных услуг, доведение до ПСУ изменений внесенных в законодательные акты РФ и МО	Повышение качества социального обслуживания. Увеличение количества ПСУ. Повышение рейтинга учреждения. Доведение количественного показателя до 100%	В течение года	Н.В. Макушина Заместитель директора по социально-реабилитационной работе Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и общим вопросам

7	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,5	Проведение разъяснительной работы среди сотрудников учреждения о необходимости сохранения конфиденциальности личных данных ПСУ, соблюдение требований «Кодекса этики социального работника». Проведение занятий по изучению и разъяснению «Кодекса этики социального работника»	Повышение качества социального обслуживания Увеличение числа ПСУ. Повышение рейтинга учреждения. Доведение количественного показателя до 100%	В течение года	Н.В. Макушина Заместитель директора по социально-реабилитационной работе Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и общим вопросам М. Ю. Пискарева, психолог учреждения
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,2	Проведение разъяснительной работы среди социальных работников об индивидуальном подходе в предоставлении социальных услуг каждому ПСУ. Мониторинг ПСУ о необходимой периодичности предоставления социальных услуг с последующей	Доведение количественного показателя до 100% Увеличение числа ПСУ	В течение года	Н.В. Макушина Заместитель директора по социально-реабилитационной работе Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и общим вопросам

			корректировкой ИППСУ. Осуществление заведующими отделений контроля выхода на участки социальных работников			Заведующие отделений
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	86,8	Доведение до ПСУ информационных листов с контактными телефонами руководителей учреждения, для решения возникающих вопросов.	Увеличение числа ПСУ. Повышение рейтинга учреждения Доведение количественного показателя до 100%	В течение года	Н.В. Макушина Заместитель директора по социально-реабилитационной работе Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и общим вопросам
10	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	85,6	Сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности заполнения листка	Доведение количественного показателя до 100% Улучшение качества социальных услуг Увеличение числа ПСУ Повышение рейтинга учреждения		Н.В. Макушина Заместитель директора по социально-реабилитационной работе Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и общим вопросам

			обратной связи и на сайте учреждения			
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	86,2		100		
Таблица 2. 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»)	96,7	<p>1.Размещение информации о деятельности учреждения, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги на общедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в средствах массовой информации; -на информационном стенде в помещении организации; - на официальном сайте учреждения dmitkcsn.ru 	<p>Доведение количественного показателя до 100%</p> <p>Повышение степени полноты и актуальности информации о деятельности учреждения, порядке и условиях предоставления социальных услуг</p> <p>Повышение информационной открытости</p>	В течение года	<p>Макушина Н.В. заместитель директора по социально-реабилитационной работе</p> <p>И. Е. Кузьмина, специалист по социальной работе</p> <p>И. Е. Кузьмина, специалист по социальной работе</p>

			<p>- на интернет-сайте www.bus.gov.ru;</p> <p>- в буклетах, памятках, информационных листках</p> <p>- доведение информации о деятельности учреждения, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги до служб администраций сельских поселений Дмитровского муниципального района</p>			И. Е. Кузьмина, специалист по социальной работе
2	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7	<p>1. Размещение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на информационном стенде учреждения</p> <p>Доведение до ПСУ и их родственников информации о контактных телефонах</p>	<p>Доведение количественного показателя до 100%</p> <p>Повышение качества социального обслуживания с учетом предложений и замечаний граждан</p> <p>Повышение</p>	В течение года	Макушина Н.В. заместитель директора по социально-реабилитационной работе

			руководителей учреждения, адрес сайта учреждения, на котором размещена информация о форме «Обратной связи».	степени полноты и актуальности информации о деятельности учреждения, порядке и условиях предоставления социальных услуг		
3	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75	1. Осуществление контроля благоустройства, содержания помещений и территории	<p>Доведение количественного показателя до 100%</p> <p>Повышение качества и комфортности пребывания получателей социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обустройство и озеленение прилегающей территории, - проведение текущего ремонта в местах проживания получателей социальных услуг - размещение комфортных зон отдыха - приобретение инвентаря для досуга и спорта - контроль за 	В течение года	<p>Макушина Н.В. заместитель директора по социально-реабилитационной работе</p> <p>Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и общим вопросам</p>

				санитарным содержанием помещений		
4	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	Повышение качества социального обслуживания	Удержание количественного показателя 0%	В течение года	Макушина Н.В. заместитель директора по социально-реабилитационной работе Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и общим вопросам
	Средний показатель оценки эксперта	79,5		100		

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность рабочего места	90,9	Проведение аттестации рабочих мест, замена мебели, устаревшего оборудования	Доведение количественного показателя до 100%. Повышение качества предоставляемых социальных услуг, в т.ч. обеспечение доли отремонтированных помещений равной 100% от общей площади учреждения;	В течение года	Макушина Н.В. заместитель директора по социально-реабилитационной работе Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и общим вопросам
---	---	------	---	---	----------------	--

				- приобретение 100 % техники и оборудования от общей численности, планируемого к модернизации и обновлению.		
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	93,9	Проведение на еженедельных производственных совещаниях с сотрудниками учреждения бесед и тренингов с привлечением психолога учреждения, для улучшения психологического климата среди сотрудников учреждения.	Доведение количественного показателя до 100% Повышение качества предоставляемых социальных услуг,	В течение года	М. Ю. Пискарева, психолог учреждения
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологическим климатом и отношением в коллективе	92,4	1. Проведение работы, в рамках межведомственного взаимодействия, с благочинием Дмитровского муниципального района по предупреждению профессионального	Доведение количественного показателя до 100% Повышение качества предоставляемых социальных услуг	В течение года	Макушина Н.В. заместитель директора по социально-реабилитационной работе Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и

			<p>выгорания сотрудников учреждения.</p> <p>2. Проведение на еженедельных производственных совещаниях с сотрудниками учреждения бесед и тренингов с привлечением психолога учреждения, для улучшения психологического климата среди сотрудников учреждения.</p>			<p>общим вопросам Дмитровское благочиние</p>
4	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	83,3	<p>Включение в эффективные контракты критериев оценки эффективности труда каждого сотрудника учреждения, с целью творческого подхода к исполнению должностных обязанностей с целью премирования по итогам работы.</p>	<p>Доведение количественного показателя до 100%</p> <p>Развитие кадрового потенциала и обеспечение притока специалистов соответствующей квалификации посредством повышения уровня мотивации</p>	В течение года	<p>Макушина Н.В. заместитель директора по социально-реабилитационной работе</p> <p>Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и общим вопросам</p>

				<p>специалистов, оптимизации структуры и штатной численности учреждения, разработки и внедрения эффективной системы повышения уровня оплаты труда.</p> <p>Оптимальное использование кадрового потенциала Повышение эффективности деятельности учреждения</p>		
5	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	84,9	Проведение хронометража рабочего времени каждого социального работника с целью определения оптимальной нагрузки.	<p>Доведение количественного показателя до 100%</p> <p>Оптимальное использование кадрового потенциала Повышение эффективности деятельности учреждения</p>	В течение года	<p>Макушина Н.В. заместитель директора по социально-реабилитационной работе Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и общим вопросам</p>

7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	96,9	Проведение хронометража рабочего времени каждого социального работника с целью определения оптимальной нагрузки.	Доведение количественного показателя до 100% Оптимальное использование кадрового потенциала Повышение эффективности деятельности учреждения	В течение года	Макушина Н.В. заместитель директора по социально-реабилитационной работе Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и общим вопросам
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	98,5	Проведение мероприятий, направленных на командообразование сотрудников учреждения, приуроченных к праздничным датам.	Улучшение психологического климата в коллективе. Повышение эффективности деятельности учреждения	В течение года	Макушина Н.В. заместитель директора по социально-реабилитационной работе Ромашина Л.В. заместитель директора по безопасности и общим вопросам
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники					
Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг -						

