

Согласовано

Начальник управления по делам,
семьи и демографического развития
А.Х. Абдрахмановна

«14» _____ 2016 г.

Утверждено

Директор ГКУСО МО «Волоколамский СРЦН»

Фирсова О.А. Фирсова
«14» _____ 2016 г.

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
1.1	Доля удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном общении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	78,9	Разместить информацию о предоставлении социальных услуг центром в районной газете «Волоколамский край». Обновить информацию на сайте учреждения в сети Интернет Более широко информировать жителей Волоколамского муниципального района о работе центра, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, при проведении родительских собраний в образовательных	80	март 2016г. март 2016г. постоянно	заведующая диагностикой и социальной реабилитацией юриисконсульт заведующая УСС

1.2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг	80,0	учреждениях, патронаже семей.	82	в течение года	заместитель директора по безопасности и общим вопросам
1.3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.	78,9	Провести обучающий тренинг общения для специалистов учреждения.	80	1 раз в квартал	заведующие отделениями
1.4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	78,9	Проведение совещаний, семинаров, мастер-классов с целью повышения профессиональной компетенции работников, обмена опытом	80	ежемесячно	директор, заведующие отделениями
1.5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	78,9	Разместить информацию о предоставлении социальных услуг центром в районной газете «Волоколамский край».	80	апрель 2016г. март 2016г	заведующая отделением диагностики и социальной реабилитации юрисконсульт
			Обновить информацию на сайте учреждения в сети Интернет		постоянно	заведующая УСС
			Более широко информировать жителей Волоколамского муниципального района о работе центра, в том числе о перечне и			

				порядке предоставления социальных услуг, при проведении родительских собраний в образовательных учреждениях, патронаже семей.					
1.6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	78,9		Провести рабочее совещание со специалистами учреждения по вопросу конфиденциальности предоставления социальных услуг.	80	март-апрель		директор	
1.7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом.	78,9		Провести анализ эффективности и обоснованности установленного вида патронажа. Привлечение к участию в работе волонтеров	80	в течение года		заведующие отделениями	
1.8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	28,9		Организация работы специалистов ОДСР и ОУСС в выходные и праздничные дни. Проведение мониторинга эффективности деятельности специалистов.	35	постоянно		заведующие отделениями	
1.9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0		Внедрение инновационных социальных технологий в работу учреждения. Расширение форм и методов работы отделения УСС. Привлечение патронажных	53	постоянно		заведующие отделениями	
						в течение года		заведующие отделениями	
						постоянно		заведующие отделениями	

				семей и детей из них ко всем акциям, проводимым на базе учреждения специалистами, волонтерами и благотворительными организациями.				
2.6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7	70	Подготовить памятки о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. Разместить информацию на информационных стендах в учреждении и на сайте.	апрель	70	заведующие отделениями	
2.7	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	75,0	78	В соответствии с паспортом доступности и планом адаптации центра организовать беспрепятственный доступ 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	78	заместитель директора по безопасности и общим вопросам	
2.10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,7	70	Провести ремонт помещений душевой, прачечной и медпункта. Продолжить проведение благоустройства территории учреждения в соответствии с планом работы на 2016 год.	в течение года	70	заместитель директора по безопасности и общим вопросам	
3.1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность своего рабочего места	85,0	88	Организовать опрос среди сотрудников о необходимости	апрель 2016г.	88	заместитель директора по безопасности и общим вопросам	

3.2	Доля считающих необходимым оборудование достаточным	91,7	дооборудования рабочего места каждого работающего. По результатам опроса провести обеспечение сотрудников необходимыми принадлежностями.	93		заместитель директора по безопасности и общим вопросам
3.3	Доля удовлетворенных психологическим климатом и отношением в коллективе	91,7	Организовать занятия по предупреждению профессионального выгорания для специалистов учреждения. Оптимизировать работу по проведению культурно-досуговых мероприятий с целью стабилизации микроклимата в коллективе. Провести туристический слет семей сотрудников. Организовать семейный праздник «День семьи, любви и верности».	93	В течение года Сентябрь Июль	психологи специалист по кадрам заместитель директора по безопасности и общим вопросам специалист по кадрам
3.5	Доля удовлетворенных заработной платой	78,3	Проведение аттестации специалистов на повышение квалификационной категории, на соответствие занимаемой должности.	80	По плану работы.	специалист по кадрам
3.6	Доля считающих достаточным	83,3	Повышение квалификации	85	По плану	специалист по кадрам

	соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных.		работников.		работы.	
3.7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	96,7	Открытое ежеквартальное подведение итогов по выполнению целевых показателей эффективности деятельности каждого специалиста и работников в соответствии с Коллективным договором учреждения.	98	1-раз в квартал	заместитель по безопасности и вопросам безопасности директора по общим отделениям
3.8	Доля удовлетворенных работой сотрудников учреждения	98,3	Провести конкурс в учреждении «Лучший специалист учреждения» в честь 25-летия образования Московской области (с учетом результатов при проведении аттестации).	99	Январь-май 2017 года	специалист по кадрам

