


Согласовано:
Начальник управления по делам семьи, детей и
демографического развития

_____ З.Х. Абдурахманова
« _____ » _____ 2016г.

Утверждаю:
Директор ГКУСО МО
«Русский СРЦН «Астарта»
Л.М. Мишина

« _____ » _____ 2016г.

П Л А Н

мероприятий («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 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	79,1 %	Соблюдение порядка размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденного в ч.3 ст.13 Федерального закона от 28.12.2013 №442 «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации», популяризация деятельности учреждения посредством проведения рекламных акций, Дня открытых дверей учреждения, разъяснительной работы в СМИ, социальных сетях, во время публичных выступлений на встречах с жителями	Довести до 90%	Постоянно	Зам. директора
2.	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0 %	С целью повышения доступности социальных услуг в сельской местности и качества предоставляемых услуг на дому пересмотрен состав мобильной бригады и график плановых выездов, предусмотрены внеплановые (экстренные) выезды		До апреля 2016 года	Заведующий отделения участковой социальной службы
3.	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность	79,1 %	Мониторинг качества предоставления услуг	Довести до 90%	Ежегодно	Зам. директора

	работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных					
4.	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	79,1 %	С целью увеличения притока кадров, имеющих специальную подготовку и повышения качества предоставляемых услуг, осуществляются мероприятия, направленные на развитие кадрового потенциала работников СРЦН «Астарта»: <ul style="list-style-type: none"> - повышается квалификация и проводится переподготовка работников с целью обеспечения соответствия работников современным квалификационным требованиям; - качественное совершенствование трудовых отношений в рамках трудовых договоров – введение «эффективного контракта». 	Довести до 90%	В течение года	Директор
5.	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	72,6 %	С целью повышения эффективности показателей формирования позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) организовать благотворительные акции и привлечь к работе волонтерские движения Рузского муниципального района Мониторинг качества предоставления услуг	Довести до 90%	Ежегодно	Зам. директора

6.	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	79,1 %	Мониторинг качества предоставления услуг	Довести до 90%	Ежегодно	Директор
7.	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	79,1 %	С целью расширения доступности социального обслуживания и совершенствования работы с населением Рузского муниципального района организовать деятельность учреждения по предоставлению социальных услуг населению на дому на условиях ежедневного режима работы специалистов УСС (без выходных)	Довести до 90%	Май 2016 г.	Директор
8.	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	25,8 %	С целью повышения оперативности решения профессиональных вопросов в соответствии с Регламентом межведомственного взаимодействия органов государственной власти Московской области проведение расширенного заседания КДНиЗП на базе СРЦН «Астарта» по целевым вопросам	Довести до 50%	Июль 2016 г	Зам. директора
9.	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном	50,0 %	Активизация работы по социальной рекламе	Довести до 70%	В течение года	Зам. директора

	обслуживании, от общего числа опрошенных					
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%				
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100%				
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)	100%				
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	100%				
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о	100%				

	качестве предоставления социальных услуг					
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100%				
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	100%				
8.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100%				
9.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100%				
10.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75%	Проведение текущего ремонта крыльца учреждения, высадка цветов.	Довести до 90%	2 квартал 2016 г.	Директор
11.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение	100%				

	квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников					
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				
Оценка сотрудников учреждения						
1.	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	95,5%	Проведение ремонта оргтехники	Довести до 100%	2 квартал 2016 года	Директор
2.	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100, 0%	Закупка копировального аппарата	Повышение качества социального обслуживания Довести до 100%	4 квартал 2016 года	Директор
3.	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	90,9 %	Проведение учебы среди сотрудников на тему «Психологический климат в коллективе»	Довести до 100%	2 квартал 2016 года	Директор
4.	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100%				
5.	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	90,9 %	Выполнение целевого показателя по повышению средней заработной платы сотрудников	Довести до 100%	2 квартал 2016 года	Директор

6.	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	86,4 %	Приведение соотношения количества персонала к количеству подопечных в соответствие со штатным расписанием	Довести до 100%	1 квартал 2016 года	Директор
7.	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0 %	Доработка должностных инструкций сотрудников. Проведение анализа распределения нагрузки и задач между сотрудниками		2 квартал 2016 года	Директор
8.	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0 %				

