Утверждаю:

Директор ГБУСО МО «Рузский ЦСО»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю.Н.Казак

«\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

ПЛАН

мероприятий («Дорожная карта»)

«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам

независимой оценки качества работы учреждения»

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Приложение

Дорожная карта

«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам

независимой оценки качества работы учреждения»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование показателя  по результатам независимой оценки | Значение показателя  по результатам независимой оценки | Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг | Ожидаемый результат | Срок  реализации | Ответственный исполнитель |
| 1 | Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полной и доступностью информации о работе организации | 0,90 | Соблюдение порядка размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет, 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 | Повышение уровня информированности ПСУ о работе учреждения и оказываемых социальных услугах, повышение доли ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания). Повышение полноты и актуальности информации о центре, порядке и условиях предоставления социальных услуг.  Довести до 100% | Постоянно | Директор |
| 2 | Доля ПСУ, удовлетворенных доступностью условий оказания услуг | 0,88 | Создание условий для улучшения доступности условий оказания услуг.  Приобретение и установка реабилитационного оборудования, необходимого для осуществления полной доступности инвалидов к учреждению | Осуществление полной доступности инвалидов по зрению, с нарушением опорно-двигательного аппарата (в т.ч. инвалидов-колясочников к учреждению)  Довести до 100% | Первое полугодие  2018 г. | Директор |
| 3. | Доля ПСУ, удовлетворенных временем ожидания социальной услуги | 0,89 | Выявление отклонений в сроках предоставления социальных услуг путем проведения мониторинга  Усиление контроля за сроками предоставления социальных услуг | Предоставление социальных услуг в установленные сроки  Довести до 100% | Постоянно | Директор |
| 4. | Доля ПСУ, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации социального обслуживания | 0,95 | Проведение занятий по изучению кодекса этики и служебного поведения работников учреждения  Профилактика эмоционального выгорания социальных работников | Научить работников правилам делового общения с ПСУ  Довести до 100% | Постоянно | Директор |
| 5. | Доля ПСУ, удовлетворенных компетентностью работников организации социального обслуживания | 0,98 | Повышение квалификации /профессиональная переподготовка сотрудников учреждения по профилю социальной работы или иной работы, осуществляемой в учреждении  Проведение занятий по изучению законодательства РФ, МО, нормативных актов в сфере социального обслуживания населения  Проведение занятий «Школы социальных работников» | Повышение квалификации  работников учреждения  Довести до 100% | Постоянно | Директор |
| 6. | Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | 0,83 | Проведение разъяснительной работы с социальными работниками и ПСУ с целью повышения качества оказываемых социальных услуг, что повлечет положительное изменение качества жизни ПСУ | Повысить качество оказываемых  социальных услуг  Довести до 100% | Постоянно | Директор  Заведующие отделениями |
| 7. | Доля ПСУ, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг | 0,95 | Проведение разъяснительной работы с социальными работниками и ПСУ с целью улучшения условий предоставления социальных услуг | Улучшение условий предоставления социальных услуг  Довести до 100% | Постоянно | Директор  Заведующие отделениями |
| 8. | Доля ПСУ, удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг | 0,88 | Проведение внутреннего мониторинга (опроса) ПСУ об удовлетворенности порядком оплаты социальных услуг  Проведение разъяснительной работы с ПСУ о порядке оплаты социальных услуг в учреждении в соответствии с Постановлением Правительства Московской области от 16.12.2014 г. № 1109\49 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания» | Соблюдение порядка оплаты социальных услуг в соответствии с Постановлением Правительства Московской области от 16.12.2014г. №1109/49 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее  взимания»  Довести до 100% | Постоянно | Директор  Заведующие отделениями |
| 9. | Доля ПСУ, удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 0,93 | Проведение инструктажа с работниками учреждения о соблюдении конфиденциальности предоставления социальных услуг  Усиление контроля за соблюдением конфиденциальности предоставления социальных услуг | Соблюдение конфиденциальности предоставления социальных услуг  Довести до 100% | Постоянно | Директор |
| 10. | Доля ПСУ, готовых рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям | 0,82 | Сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности заполнения листка обратной связи  Укрепление материально-технической базы учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг и расширения перечня предоставляемых услуг | Увеличение доли ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании  Довести до 100% | Постоянно | Директор  Заведующие отделениями |