

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления по делам семьи,
Детей и демографического развития

З.Х. Абдрахманова

« ____ » марта 2016г.

СОГЛАСОВАНО

Директор государственного казенного учреждения
Социального обслуживания Московской области
«Реутовский социально-реабилитационный
центр для несовершеннолетних «Преодоление»

С.Б. Шатурина

« ____ » марта 2016г.



Дорожная карта

«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам
независимой оценки качества работы учреждения»

Таблица 1 Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ 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 ПСУ, удовлетворенных качеством, полной 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	71,7	Распространение информационных листовок, приуроченных к акциям, буклетов о работе отделений учреждения; Обновление стенов; Размещение дополнительной информации на сайте и социальных сетях; Работа со средствами массовой информации	73	Постоянно	Директор центра
1.2	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают добродетельность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	73,6	Проведение мониторинга вопроса по изучению уровня культуры общения с ПСУ; Проведение цикла лекций, бесед, деловых игр «Вежливое общение»	75	Постоянно	Директор центра
1.3	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания,	73,6	Выявление причин неудовлетворенности ПСУ (анкетирование); Повышение уровня профессиональной	80	Постоянно	Директор центра

	от общего числа опрошенных			подготовки специалистов (курсы повышения квалификации, обучающие семинары); Осуществление проверок по контролю качества предоставления услуг, проведение внутривидеонаблюдения, внеплановых и перекрестных проверок по контролю качества предоставления услуг				Директор центра
1.4	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	71,7		Обеспечение качества оказания соц. услуг в т. ч. проведение мероприятий, имеющих групповой характер (организация досуга, круглые столы)	75	Постоянно	Директор центра	
1.5	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	72,6		Анкетирование и опрос ПСУ; Проведение семинаров для сотрудников центра	75	Постоянно	Директор центра	
1.6	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	72,6		Информационно-разъяснительная работа с ПСУ	75	Постоянно	Директор центра	
1.7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	71,7		Организация внутреннего контроля работы специалистов по решению оперативных вопросов	75	Постоянно	Директор центра	
2.8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	25,0		Информационно-разъяснительная работа о порядке и условиях предоставления услуг учреждением; Вовлечение в мероприятия центра родственников или знакомых ПСУ	30	Постоянно	Директор центра	
<i>Таблица 2 Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта</i>								
2.1	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	100		1.Продолжение работы по своевременному размещению информации о деятельности центра; 2.Внесение дополнений о деятельности учреждения в социальных сетях (ВКонтакте, Инстаграмм, сайт учреждения)	100	Постоянно	Директор центра	

2.9	Укомплектованность социального персонала, предоставление социальных услуг	организации обслуживания осуществляющими представителями социальных услуг	100	100	100	Постоянно	Директор центра
2.10	Благоустройство помещений организации обслуживания и территории, на которой она расположена	и содержание социального обслуживания и территории, на которой она расположена	53,1	100	60	Постоянно	Директор центра
2.11	Доля работников административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние 3 года, от общего числа работников	(кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние 3 года, от общего числа работников	100	100	100	Постоянно	Директор центра
2.12	Количество зарегистрированных в организации социальных жалоб предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	зарегистрированных в организации социальных жалоб предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0	0	0	Постоянно	Директор центра

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

3.1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	материально-технической базы	84.2	85	85	Постоянно	Директор центра
3.2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	материально-технической базы	86.8	87	87	Постоянно	Директор центра

3.3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	94,7	1.Продолжение работы со стороны руководителей по улучшению психологического климата в коллективе (групповых занятий с психологом по снижению проф. выгорания)	95	Постоянно	Директор центра
3.4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	94,7	1.Повышение квалификации путем посещения курсов, участие в семинарах, вебинарах, конференций	95	Постоянно	Директор центра
3.5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	50,0	Анализ эффективности работы сотрудников учреждения Изучение удовлетворенности заработной платы с производительностью	51	Постоянно	Директор центра
3.6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	81,6	Информирование сотрудников о плановой мощности учреждения	83	Постоянно	Директор центра
3.7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	81,6	Доведение до сотрудников информации об утвержденных нормативах деятельности и правил работы каждого сотрудника, а так же должностными инструкциями	83	Постоянно	Директор центра
3.8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	81,6	Анкетирование сотрудников «Удовлетворенность работой»	83	Постоянно	Директор центра