



Дорожная карта

«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам независимой оценки качества работы учреждения Государственного бюджетного учреждения социальной помощи населения Московской области «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (2017 год)

№ 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	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации	0,99	Соблюдение порядка размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет».	Повышение уровня информированности получателей социальных услуг о работе учреждения и оказываемых социальных	Постоянно	Директор

	других маломобильных групп получателей услуг - оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5	целевой программы «Доступная среда» и дорожной карты «Паспорта доступности учреждения»			
	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания					
1.	Доля работников (кроме административно-управленческого аппарата), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной	0	Планирование и организация обучения на курсах повышения квалификации сотрудников, оказывающих социальные и медицинские услуги ПСУ; проведение обучающих семинаров с тестированием на уровень профессиональной компетенции сотрудников учреждения. Участие в федеральных и региональных конкурсах профессионального мастерства	Удовлетворенность всех ПСУ компетентностью работников учреждения	Согласно ежегодному плану повышения квалификации	Директор
	Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством					

	оказания услуг	0,96	Проведение мониторинга (опроса) членами попечительского совета учреждений и ветеранских организаций ПСУ в целях выявления положительных и отрицательных тенденций их качества жизни	Повышение качества оказания социальных услуг ПСУ с учетом замечаний граждан, повышение качества жизни получателей социальных услуг. Увеличение доли ПСУ, положительно оценивающих изменение качества жизни до 1,0	Ежеквартально	Директор
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	0,96	Проведение мониторинга (опроса) членами попечительского совета учреждений и ветеранских организаций ПСУ в целях выявления положительных и отрицательных тенденций их качества жизни	Повышение качества оказания социальных услуг ПСУ с учетом замечаний граждан, повышение качества жизни получателей социальных услуг. Увеличение доли ПСУ, положительно оценивающих изменение качества жизни до 1,0	Ежеквартально	Директор
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг: - удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг; - удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом;	0,98 0,76 0,97	- Проведение разъяснительной работы с ПСУ и их родственниками о порядке и условиях оплаты за социальные услуги, оказываемые учреждением; - разработка и уточнение ИПСУ с учетом индивидуальных потребностей и спроса на социальные услуги их	- Повышение доли ПСУ, удовлетворенных порядком оплаты за социальные услуги до 1,0; - Повышение доли ПСУ, удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом;	Постоянно Постоянно	Заведующие отделениями, специалист по социальной работе И.В. Бояринова Директор, заведующие отделениями социального обслуживания на дому

				получателей. Обеспечение оказания социальных услуг в выходные и праздничные дни по нуждаемости ПСУ				
3.	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,97	Выполнение мероприятий по повышению качества предоставления социальных услуг учреждения ПСУ, проведение мониторинга (опроса) членами попечительского совета получателей социальных услуг на предмет их удовлетворенности качеством получаемых социальных услуг и его анализ	Повышение доли ПСУ до 1,0, готовых рекомендовать учреждениям, нуждающимся в социальном обслуживании	Ежеквартально	Директор		