

		оказывающими социальные услуги населению.		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания				
4.1	Компетентность работников организации социального обслуживания	На конец 2017 и начало 2018 гг. запланировано обучение всех сотрудников учреждения в целях повышения компетентности.	Повышение оценки ПСУ до 100%	Постоянно
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг				
5.1	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных.	Ежеквартальный мониторинг изменения качества жизни ПСУ в результате получения социальных услуг, в целях совершенствования предоставляемых соц. услуг с учетом индивидуальных потребностей каждого получателя соц. услуг	Повышение оценки ПСУ до 100%	Постоянно
5.2	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	Проведение мероприятий по адаптации Центра для оказания услуг населению в соответствии с государственной программой «Доступная среда 2011-2020», а также планирование закупок нового оборудования для качественного предоставления соц. услуг.	Повышение доступности учреждения до 100%	Постоянно
5.3	Удовлетворенность питанием	Мониторинг рынка поставщиков, в целях выбора добросовестного поставщика, предоставляющего качественное питание.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
5.4	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	Приобретение мягкого инвентаря запланировано на 4 квартал 2017г.	Повышение благоустроенности Учреждения до 100%	Постоянно
5.5	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Ремонтные работы по адаптации санитарно-гигиенических помещений учреждения запланированы на 4 квартал 2017г.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно

Дорожная карта

ПО улучшению качества оказываемых услуг в Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания
Московской области «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»

Раздел 1

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания				
№ п.п.	Наименование критерия	Мероприятия	Ожидаемые результаты	Сроки реализации
1.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	Размещение информации на стендах и информационных платформах Учреждения, сайте и средствах массовой информации района. Проведение разъяснительной работы с заведующими отделениями и специалистами, ведущими телефонные переговоры с получателями социальных услуг.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
2.1	Доступность условий оказания услуг	Повышение качества и доступности социальных услуг. Открытость и доступность информации на стендах и сайте учреждения.	Повышение оценки ПСУ или родственников до 100%	Постоянно
2.2	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена.	Разработка проекта комплексного развития прилегающей территории для Учреждения, поиск спонсоров и изыскание денежных средств для реализации проекта.	Повышение оценки до 100%	Постоянно
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги				
3.1	Время ожидания социальной услуги	Дифференцированный подход к предоставлению услуг получателям социальных услуг путем формирования пакета услуг. Оперативность решения вопроса.	Повышение оценки ПСУ до 100%	Постоянно
3.2	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	Повышение эффективности и качества работы сотрудников учреждения. Разъяснительная работа со специалистами,	Повышение оценки ПСУ до 100%	Постоянно

1.2	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	Своевременное обновление информации на сайте учреждения, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет»	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
1.3	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	Своевременное обновление информации на сайте учреждения.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
1.4	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	Своевременное обновление информации на сайте учреждения, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
1.5	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению .	Данная версия в наличии.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
1.6	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и	Возможность дистанционного взаимодействия организации и получателей социальных услуг реализуется через сайт	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно

5.6	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	Проведение разъяснительных мероприятий с получателями социальных услуг.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
5.7	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Ведется разъяснительная работа со специалистами, оказывающими социальные услуги населению об ответственности за распространение личных данных клиентов	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
5.8	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	Контроль за периодичностью предоставления социальных услуг, путем проведения перекрестных проверок заведующими отделений.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
5.9	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	Усиление межведомственного взаимодействия, усиление контроля за работой «горячей линии».	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
5.10	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	Организация информационно--разъяснительной работы о системе социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг, в том числе в соответствии с планом министерства социального развития МО; Размещение информации на стендах в помещении учреждения.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно

Раздел 2.

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1.1	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" (далее - сеть "Интернет"))	Организация информационно-разъяснительной работы о системе социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг, в том числе в соответствии с планом министерства социального развития МО. Выступления руководителей и специалистов в СМИ Своевременное обновление информации на сайте, стендах.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
-----	---	---	-------------------------------------	-----------

	получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)	учреждения по форме обратной связи или по телефону «Горячей линии»		
1.7	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	Оперативное решение вопроса квалифицированными специалистами учреждения.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
1.8	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	Реализовано на сайте в отдельной вкладке и кнопкой «Подать жалобу».	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
1.9	Лично в организацию социального обслуживания	Реализовано на сайте в отдельной вкладке и кнопкой «Подать жалобу».	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
1.10	Электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	Реализовано на сайте в отдельной вкладке и кнопкой «Подать жалобу». Телефоны органа государственной власти также размещены на сайте учреждения.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
2.1	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	Проведение мероприятий по адаптации Центра для оказания услуг населению в соответствии с государственной программой «Доступная среда 2017-2020», часть запланированных работ начнется в 4 квартале 2017 года.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно

3.1	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	В 2017 году все социальные работники прошли курсы повышения квалификации. На 2018 год запланировано обучение специалистов по социальной работе по профилю, а также административно-управленческого персонала учреждения в целях повышения компетентности.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
3.2	Доля сотрудников, удовлетворенных работой в учреждении.	Мониторинг среди сотрудников учреждения для выявления причин неудовлетворенности работы учреждения путем анкетирования. Один раз в две недели по средам проводятся производственные совещания непосредственно с социальными работниками. На совещаниях обсуждаются изменения и нововведения в законодательной базе, проговариваются рабочие моменты как на общих собраниях, так и индивидуально.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
3.3	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	Повышение заработной платы с учетом показателей эффективности сотрудников учреждения.		Постоянно
IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг				
4.1	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией.	В течение года жалоб не поступало.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно

И.о.директора



А.Н.Романова

2.2	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	Проведение мероприятий по адаптации Центра для оказания услуг населению в соответствии с государственной программой «Доступная среда 2017-2020», часть запланированных работ начнется в 4 квартале 2017 года.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
2.3	Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Проведение мероприятий по адаптации Центра для оказания услуг населению в соответствии с государственной программой «Доступная среда 2017-2020», часть запланированных работ начнется в 4 квартале 2017 года.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
2.4	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Проведение мероприятий по адаптации Центра для оказания услуг населению в соответствии с государственной программой «Доступная среда 2017-2020», часть запланированных работ начнется в 4 квартале 2017 года.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
2.5	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Проведение мероприятий по адаптации Центра для оказания услуг населению в соответствии с государственной программой «Доступная среда 2017-2020», часть запланированных работ начнется в 4 квартале 2017 года.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
2.6	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.	Помещения оборудованы необходимой мебелью, мягким инвентарем. На 2018 год запланировано замена мебели, а именно в столы и стулья в отделение дневного пребывания.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно
2.7	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Учреждение укомплектовано специалистами осуществляющими предоставление социальных услуг.	Повышение удовлетворенности до 100%	Постоянно

III. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания