

Утверждаю  
 Директор ГБУСОМО «Луховицкий КЦСОН»  
 А. И. Сухогузов



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
<b>Качество социального обслуживания по оценке получателей социальных услуг (ПСУ)</b>						
<b>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания по результатам опроса получателей социальных услуг</b>						
1	Доля получателей социальных услуг (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	0,99 балла	Проводить организационно – разъяснительную работу с ПСУ о перечне и порядке предоставления социальных услуг	Повышение качества предоставляемых услуг до 100% установленного балла	4 квартал 2017 г, постоянно в течение 2018 г.	Заместитель директора по социальным вопросам
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения по результатам опроса</b>						

**получателей социальных услуг**

1.	Доступность условий оказания услуг	0, 9 балла	Проведение опроса ПСУ удовлетворенностью доступностью получаемых ими услуг	Повышение качества предоставляемых услуг до 100% установленного балла	Ежеквартально	Заведующие структурными подразделениями учреждения
2.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1 балл (100 %)				

**3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги по результатам опроса получателей социальных услуг**

1.	Время ожидания социальной услуги	1 балл (100 %)				
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	1 балл (100 %)				

**4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания по результатам опроса получателей социальных услуг**

1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0, 9 балла	Организовать семинары с сотрудниками учреждения о культуре общения при оказании социальных услуг	Повышения качества предоставляемых услуг до 100 % установленного балла	Ежеквартально	Директор
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0, 99 балла	Регулярно проводить занятия по изучению вновь принимаемых нормативно-правовых актов в сфере социального обслуживания и закреплению знаний действующего законодательства	Повышение компетентности работников	Ежеквартально	Заместитель директора по социальным вопросам

**5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг по результатам опроса получателей социальных услуг**

1.	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации	0, 9 балла	Информировать граждан о возможности предоставления дополнительных социальных услуг и услуг, входящих в утвержденный Перечень социальных услуг,	Положительное изменение качества жизни ПСУ	4 квартал 2017 г, постоянно в течение 2018 г.	Заведующие структурными подразделениями учреждения
----	---	------------	--	--	---	--

	социального обслуживания		предоставляемых поставщиками социальных услуг			
2.	Доля ПСУ, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг:	0, 99 балла	Проводить разъяснительную работу среди ПСУ о порядке и условиях предоставления социальных услуг в соответствии с действующим законодательством	Увеличение доли ПСУ удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	4 квартал 2017 г, постоянно в течение 2018 г.	Заместитель директора по социальным вопросам, заведующие структурными подразделениям учреждения
2. 1.	Удовлетворенность жилым помещением	1 балл (100 %)				
2. 2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1 балл (100 %)				
2. 3.	Удовлетворенность питанием	1 балл (100 %)				
2. 4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1 балл (100 %)				
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально – бытовых услуг, парикмахерских и гигиенических услуг	1 балл (100 %)				
2. 6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1 балл (100 %)				
2. 7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно – гигиеническим помещением	1 балл (100 %)				
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно - технического оборудования	1 балл (100 %)				
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0, 9 балла	Проводить разъяснительную работу среди ПСУ о порядке оплаты социальных услуг в соответствии с	Увеличение доли ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг до 100 %	4 квартал 2017 г, постоянно в течение 2018 г.	Заведующие структурными подразделениям

			действующим законодательством	установленного балла		учреждения
2. 10.	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0, 97 балла	Проведение разъяснительной работы среди работников о недопустимости разглашения информации о ПСУ	Повышения качества предоставляемых услуг	4 квартал 2017 г, постоянно в течение 2018 г.	Заведующие структурными подразделениям учреждения
2. 11.	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1 балл (100 %)				
2. 12.	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1 балл (100 %)				
2. 13.	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0, 98 балла	Осуществлять контроль за оперативным решением вопросов, связанных с предоставлением социальных услуг	Повышение качества предоставления социальных услуг	Постоянно	Заместитель директора по социальным вопросам
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1 балл (100 %)				
4.	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0, 9 балла	Организация информационно-разъяснительной работы среди населения о видах и условиях предоставления социальных услуг, совершенствование сайта учреждения	Повышение информированности населения о социальном обслуживании	Ежеквартально	Директор
	<b>Средний показатель по результатам опроса ПСУ</b>	<b>10, 57</b>				

**Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта**

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

1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания,	3 балла (100 %)				
----	--	-----------------	--	--	--	--

	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»))					
1.1.	«Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov">www.bus.gov</a> ) в сети «Интернет»	1 балл (100 %)				
1.2.	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»	1 балл (100 %)				
1.3.	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в	1 балл (100 %)				

	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					
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1 балл (100 %)				
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)	2 балл (100 %)				
3. 1 .	телефон	1 балл (100 %)				
3. 2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1 балл (100 %)				
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации	2 балла (100 %)				
4. 1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой	1 балл (100 %)				

	информации от числа контрольных звонков					
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1 балл (100 %)				
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3 балла (100 %)				
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1 балл (100 %)				
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1 балл (100 %)				
5.3.	по телефону/ на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1 балл (100 %)				
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	2 балла (100 %)				
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального	1 балл (100 %)				

	обслуживания					
6. 2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1 балл (100 %)				
6. 3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0 баллов				
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>						
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	3, 5 балла				
1. 1.	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)	1 балл (100 %)				
1.2.	Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0, 5 балла	Проведение мероприятий по оборудованию входных зон на объектах	Улучшение условий обслуживания граждан	2018 г.	Директор
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно –	1 балл (100 %)				



	гигиенического помещения					
1. 4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, -аудио - информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1 балл (100 %)				
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1 балл (100 %)				
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0, 87 балла	Подбор специалистов для осуществления предоставления социальных услуг, соответствующих квалификационным требованиям и профессиональным стандартам	Укомплектованность учреждения специалистами, предоставляющими услуги	В течение 2018 г.	Директор
<b>3. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>						
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	0, 84 балла	Направление работников повышение квалификации/профессиональную переподготовку в соответствии с планом повышения квалификации	Повышение квалификации/профессиональная переподготовка работников учреждения	4 квартал 2017 г, в течение 2018 г.	Заведующие структурными подразделениям учреждения, специалист по кадрам

#### 4. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1.	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)	1 балл (100 %)				
	<b>Средний показатель оценки эксперта</b>	<b>20, 21</b>				
	<b>Общий итоговый рейтинг</b>	<b>30,78</b>				

#### Оценка сотрудников учреждения

1.	Доступность условий оказания услуг в организации (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)	100 %				
2.	Удовлетворенность доступностью условий оказания услуг в организации для маломобильных групп	100 %				
3.	Оценка благоустройства и содержания помещений организации, территории, на которой она расположена	100 %				
4.	Удовлетворенность оборудованностью, удобством рабочих мест	Полностью удовлетворень – 93, 80 %; Скорее удовлетворень – 6, 20%	Укрепление материально-технической базы, создание комфортных рабочих мест и оснащение их необходимым оборудованием	Повышение качества предоставляемых услуг	2018 г.	Директор

5.	Комфортность условий работы в организации, бытовые условия труда	100 %				
6.	Достаточность ресурсов для выполнения рабочих обязанностей	100 %				
7.	Сведения о прохождении повышения квалификации/ профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности	Проходил более 1 раза – 37, 10 %; Проходил однократно – 33, 90 % Не проходил – 29, 0 %	Направление работников на повышение квалификации/ профессиональную переподготовку в соответствии с планом повышения квалификации	Повышение квалификации/ профессиональная переподготовка работников учреждения	4 квартал 2017 г, в течение 2018 г.	Директор, заведующие структурными подразделениям учреждения, специалист по кадрам
8.	Изменение качества предоставления социальных услуг за последний год	Качество повысилось – 98, 40 %; Осталось на прежнем уровне – 1, 60 %	Проведение семинаров и занятий с работниками учреждения, внедрение инновационных форм работы, улучшение материально – технической базы учреждения	Улучшение качества предоставления социальных услуг	4 квартал 2017 г, в течение 2018 г.	Директор, заместитель директора по социальным вопросам
9.	Улучшение качества жизни у посетителей в результате получения социальных услуг в организации	Улучшилось – 98, 40 %; Осталось без изменений – 1, 60 %	Разработка и внедрение новых форм работы с получателями социальных услуг	Улучшение качества жизни у ПСУ в результате получения социальных услуг в организации	2018 г.	Заведующие структурными подразделениям учреждения,
10.	Готовность порекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	100 %				