

Государственное автономное учреждение социального обслуживания Московской области «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка».

Директор ГАУ СО МО Егорьевского  
центра социального обслуживания  
граждан пожилого возраста и инвалидов  
и инвалидов "Журавушка"

  
Л.В. Головушкина  
"12"  2017 г.

## *Дорожная карта*

***«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам  
независимой оценки качества работы учреждения» на 2017 год.***

№ n/n	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количес- венный показатель	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответствен- ный исполнитель
<b>Качество социального обслуживания по оценке ПСУ</b>						
1	Доля ПСУ, удовлетворенных доступностью условий оказания услуг	0,97	<p>Доступность условий предоставления социальных услуг в учреждении создана на 100%, которая оценивается на основании:</p> <p>1.Высокой удовлетворённости ПСУ доступностью условий предоставления социальных услуг.</p> <p>2.Отсутствием жалоб со стороны ПСУ.</p> <p>3.Высоким рейтингом работы учреждения. 100,00%</p>		Постоянно	Заместитель директора по социальной работе Шевченко С.Н.
3	Доля ПСУ, удовлетворенных временем ожидания оказания услуг	0,90	<p>1. Повышение эффективности работы сотрудников, осуществляющих оказание социальных услуг, с целью устранения времени ожидания получаемой услуги.</p> <p>2. Анализ графиков проведения индивидуальных и групповых занятий специалистами учреждения, а также маршрутных листов социальных работников, с целью полной удовлетворенности ПСУ</p>	<p>1.Высокая удовлетворённость ПСУ качеством, полнотой и доступностью предоставления социальных услуг.</p> <p>2.Отсутствие жалоб со стороны ПСУ.</p> <p>3.Высокие рейтинги работы учреждения. 100,00%</p>	октябрь-декабрь 2017 года	Заместитель директора по социальной работе Шевченко С.Н.
4	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,98	<p>1. Повышение эффективности работы учреждения, а также качества оказываемых услуг, с целью улучшения качества жизни ПСУ в результате получения социальных услуг</p> <p>2. Расширение спектра социальных</p>	<p>1.Высокая удовлетворённость ПСУ качеством, полнотой и доступностью предоставления социальных услуг.</p>	Сентябрь-декабрь 2017 года	Заместитель директора по социальной работе Шевченко С.Н.

			услуг с учетом востребованности.	2.Отсутствие жалоб со стороны ПСУ. 3.Высокие рейтинги работы учреждения. 100,00%		
5	Доля ПСУ, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99	1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ во всех формах социального обслуживания при личном общении с сотрудниками учреждения. 2.Совершенствование условий предоставления социальных услуг. 3.Обеспечение повышения квалификации сотрудников учреждения. 4.Разработка и внедрение инновационных форм и методов работы. 5.Проведение анализа работы учреждения.	1.Высокая удовлетворённость ПСУ комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения. 2.Отсутствие жалоб со стороны ПСУ. 3.Высокие рейтинги работы учреждения. 4.Расширение спектра предоставляемых услуг. 100,0%	Сентябрь-декабрь 2017 года, 1 квартал 2018г.	Заместитель директора по социальной работе Шевченко С.Н.
6	Доля ПСУ, удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг	0,97	1 Оплата за предоставление социальных услуг в учреждении производится в соответствии с ФЗ от 28.12.2013 №442 « Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и Постановлением Правительства МО от 16.12.2014г. №1109/49 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания» на основании	1.Высокая удовлетворённость ПСУ условий оплаты предоставления социальных услуг 2.Отсутствие жалоб со стороны ПСУ. 3.Высокие рейтинги работы	Постоянно	Заместитель директора по социальной работе Шевченко С.Н.

			тарифов утвержденных Министерством социального развития МО	учреждения. 4.Расширение спектра предоставляемых услуг. 100,0%		
7	Доля ПСУ, готовых рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,95	1.Расширение спектра дополнительных социальных услуг 2. Широкое информирование граждан о предоставляемых учреждением социальных услугах через СМИ, сеть интернет, официальный сайт учреждения.	1.Высокая удовлетворённость ПСУ качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. 2.Отсутствие жалоб со стороны ПСУ. 3.Высокие рейтинги работы учреждения. 100,00%	Постоянно	Заместитель директора по социальной работе Шевченко С.Н.
8	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 В части: -Оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением слуха, зрения и	3  0,5	1. Доступность условий беспрепятственного доступа в учреждении создана на 100%	1.Высокая удовлетворённость ПСУ условий и доступностью к месту предоставления социальных услуг 2.Отсутствие жалоб со стороны ПСУ. 3.Высокие рейтинги работы учреждения. 4.Расширение		Заместитель директора по безопасности и общим вопросам Шарипов Р.А., звездующий хозяйством Селюкова Л.А.

	лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) -оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5	Реконструкция входной группы главного входа в здание с учетом проводимой реконструкции.	спектра предоставляемых услуг. 100,0%		
	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	0	1.Размещение на официальном сайте учреждения полной информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.	Возможность оперативно реагировать на заявления граждан. 100,0%	Октябрь 2017 года	Заместитель директора Белоусова О.Н.