

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБУСО МО

«Подольский комплексный  
центр социального  
обслуживания населения»



С.Верейкина

2017 г.

### Дорожная карта

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

**ГБУСО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»**

| № 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     | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации | 0,99  | Организация информационно-разъяснительной работы о системе социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг: определение состава информации, подлежащей обязательному опубликованию, принятие дополнительных мер по информированию населения и официальных структур о деятельности по социальному обслуживанию, включая Интернет-ресурсы | 1                   | 2017-2018 гг.<br>ежемесячно | заместитель<br>директора по<br>социальным<br>вопросам |

|   |  |      |   |   |                             |   |
|---|--|------|---|---|-----------------------------|---|
| 2 | Доступность условий оказания услуг                                       | 0,90 | <p>Проведение анкетирования среди получателей социальных услуг об удовлетворенности качеством и доступностью получаемых ими услуг. Охват социальными услугами не менее 98% пожилых людей из числа граждан, нуждающихся в социальном обслуживании.</p> <p>Функционирование мобильной бригады по обеспечению социальными услугами жителей городского округа Подольск.</p> | 1 | 2017-2018 гг.<br>ежемесячно | <p>заместитель директора по социальным вопросам</p> <p>заведующие отделениями</p> |
| 4 | Время ожидания социальной услуги   | 0,85 | Обеспечение взаимодействия с органами внутренних дел, учреждениями, здравоохранения, культуры, религиозными и общественными организациями в части решения вопросов социального обслуживания граждан старшего поколения, инвалидов, лиц без определенного места жительства, освобожденных из мест лишения свободы.   | 1 | 2017-2018 гг.<br>ежемесячно | заместитель директора по социальным вопросам                                      |
| 5 | Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания | 0,69 | Внедрение систем нормирования труда в учреждении с учетом методических рекомендаций Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации   | 1 | 2017-2018 гг.               | <p>директор</p> <p>главный бухгалтер</p>  |
| 7 | Компетентность работников организации социального обслуживания           | 0,99 | Организация повышения квалификации работников, с  | 1 | 2017-2018 гг.               | заведующие отделениями  |

|   |  |      |  |   |                                    |  |
|---|--|------|--|---|------------------------------------|--|
|   | ния  |      | целью обеспечения соответствия работников современным квалификационным требованиям   |   | по графику                         | специалист по кадрам   |
| 8 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | 0,91 | Внедрение лучших практик деятельности по социальному обслуживанию населения: привлечение к сотрудничеству социально ориентированных некоммерческих организаций, волонтеров, добровольцев и благотворителей в сфере социального обслуживания на основе рекомендаций Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации по расширению их участия в деятельности по оказанию социальных услуг пожилым гражданам, детям и инвалидам | 1 | 2017-2018 гг.                      | заместитель директора по социальным вопросам<br><br>заведующие отделениями |
| 9 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг   | 0,97 | Проведение анкетирования среди получателей социальных услуг об удовлетворенности качеством и доступностью получаемых ими услуг. Охват социальными услугами не менее 98% пожилых людей из числа граждан, нуждающихся в социальном обслуживании.<br>Функционирование мобильной бригады по обеспечению социальными услугами жителей городского округа Подольск.   | 1 | 2017-2018 гг.<br><br>ежеквартально | заместитель директора по социальным вопросам<br><br>заведующие отделениями |



|    |   |      |   |   |                             |   |
|----|---|------|---|---|-----------------------------|---|
| 10 | Удовлетворенность жилым помещением  | 0,89 | Обеспечение благоустройства и содержания помещений учреждения и прилегающей территории в соответствии с нормами и нормативами   | 1 | 2017-2018 гг.<br>ежемесячно | заведующий хозяйством   |
| 15 | Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг  | 0,94 | Анализ порядка оплаты социальных услуг. Подбор альтернативных методов оплаты социальных услуг и возможность их применения.  | 1 | 2017-2018 гг.               | главный бухгалтер<br>заведующие отделениями                               |
| 17 | Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом                             | 0,99 | Обеспечение адресности предоставления социальных услуг. Организация работы по скользящему графику. Организация повышения квалификации работников, с целью обеспечения соответствия работников современным квалификационным требованиям. | 1 | 2017-2018 гг.               | заместитель директора по социальным вопросам<br>заведующие отделениями    |
| 20 | Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям                        | 0,90 | Обобщение и распространение передового опыта работы субъектов Российской Федерации по предоставлению социальных услуг пожилым гражданам в учреждениях   | 1 | 2017-2018 гг.               | заместитель директора по социальным вопросам<br>заведующие отделениями    |
| 26 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в т.ч.: | 0    | Организация информационно-разъяснительной работы о системе социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг: определение состава информации, подлежащей обязательному опубликова-                             | 2 | 2017 г.<br>ноябрь           | заместитель директора по социальным вопросам,<br>заместитель директора по |

|      |   |     |   |   |                   |  |
|------|---|-----|---|---|-------------------|--|
|      |   |     | нию, принятие дополнительных мер по информированию населения и официальных структур о деятельности по социальному обслуживанию, включая Интернет-ресурсы  |   |                   | безопасности   |
| 26.1 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»   | 0   | Разработка Порядка подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг и опубликование его на официальном сайте учреждения в сети Интернет  | 1 | 2017 г.<br>ноябрь | заместитель директора по социальным вопросам,<br><br>заместитель директора по безопасности |
| 26.2 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»   | 0   | Разработка Порядка подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг и опубликование его на официальном сайте государственных (муниципальных) учреждений в сети Интернет (bus.gov.ru) | 1 | 2017 г.<br>ноябрь | заместитель директора по социальным вопросам,<br><br>заместитель директора по безопасности |
| 27   | 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 т.ч.: | 1   | Укрепление материально-технической базы учреждения. Работа по предоставлению учреждению нового помещения.   | 3 | 2017-2018 гг.     | директор<br><br>главный бухгалтер  |
| 27.1 | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей  | 0,5 | Укрепление материально-технической базы учреждения. Работа по предоставлению учреждению нового помещения.   | 1 | 2017-2018 гг.     | директор<br><br>главный бухгалтер  |



|      |   |      |   |   |                             |  |
|------|---|------|---|---|-----------------------------|--|
|      | услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)  |      |   |   |                             |  |
| 27.2 | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения   | 0,5  | Укрепление материально-технической базы учреждения. Работа по предоставлению учреждению нового помещения.                           | 1 | 2017-2018 гг.               | директор<br>главный бухгалтер                  |
| 27.3 | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения   | 0    | Укрепление материально-технической базы учреждения. Работа по предоставлению учреждению нового помещения.                           | 1 | 2017-2018 гг.               | директор<br>главный бухгалтер                  |
| 29   | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг  | 0,91 | Проведение организационно-штатных мероприятий в целях укомплектования учреждения специалистами, оказывающими социальные услуги      | 1 | 2017-2018 гг.               | директор<br>специалист по кадрам               |
| 30   | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников | 0,66 | Организация повышения квалификации работников, с целью обеспечения соответствия работников современным квалификационным требованиям | 1 | 2017-2018 гг.<br>по графику | заведующие отделениями<br>специалист по кадрам |