Утверждаю

Директор ГКУСО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»

_____ И.А. Лаворцева

Дорожная карта

«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам независимой оценки качества работы Государственного казённого учреждения социального обслуживания Московской области «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями» на 2018 год»

В 2017 году проведена независимая оценка качества оказания социальных услуг Государственным казённым учреждением социального обслуживания Московской области «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями».

Заказчик: Государственное казенное учреждение Московской области «Дирекция единого заказчика Министерства социальной защиты населения Московской области»

Исполнитель: Научно-технический центр «Перспектива»

По результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг Государственным казённым учреждением социального обслуживания Московской области «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями» занял 2 место в рейтинге учреждений данного типа и 5 место среди 71 учреждения, прошедших процедуру независимой оценки качества в 2017 году.

Таблица 1. Общий рейтинг. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

Рейтинг	Наименование учреждения	Средняя оценка учреждения
1	ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	30,4
2	ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	30,36
3	ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	30

1.Общее описание «дорожной карты»

1. «Дорожная карта» «По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам независимой оценки качества работы Государственного казённого учреждения социального обслуживания Московской области «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями» на 2018 год» (далее учреждение) разработана на основе результатов независимой оценки качества, проведённой экспертной организацией в 2017 году.
Цель «дорожной карты» - обеспечить доступность, а также повысить эффективность и качество предоставления услуг в сфере социального обслуживания детей с ограниченными возможностями и их семей.

1.2. Достижению данной цели способствует модернизация социального обслуживания в учреждении, основанная на совершенствовании, повышения уровня комфортности пребывания в условиях полустационарного обслуживания, расширения перечня и объемов предоставляемых услуг, реализация мероприятий по укреплению материально – технической базы учреждения, сохранение и развитие кадрового потенциала.

1.3. Центр является учреждением государственной системы социальной защиты населения, осуществляющим на территории города и района предупреждение инвалидности, реабилитацию детей с ограниченными возможностями в возрасте от 0 до 18-ти лет как учреждение медико-социального и психолого-педагогического воздействия.

Для достижения уставных целей учреждение осуществляет в установленном законодательством РФ, МО порядке виды деятельности по социальному обслуживанию детей с ограниченными возможностями

В структуру учреждения входят 3 отделения:

- отделение дневного пребывания;

- отделение психолого-педагогической помощи;

- отделение медико-социальной реабилитации.

Имеется лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-50-01-004718 от 23 октября 2013 г., лицензия на осуществление образовательной деятельности № 76491 от 14 октября 2016г.

1.4. Учреждение расположено в двух отдельно стоящих зданиях, находящихся в шаговой доступности друг от друга. В них функционируют групповые помещения для дневного пребывания, кабинеты первичного приёма, логопедический, дефектолога, психолога, сенсорная комната, зал ЛФК, кабинеты массажа, КИТ-терапии, БОС-терапии (логотерапевтический), блоки креатив-студии, музыкальные залы,

фитобар, кабинеты врача, физиотерапии, аэрофитотерапии, нормобарической гипокситерапии, галотерапии, административный блок, регистратура, архив, бухгалтерия, пищеблок.

1.5.Штатная численность по учреждению на 01.10.2017 года составляет 77,5 единицы.

Категория работников	численность	% от общей численности
руководящий аппарат (директор, зам. директора, главный бухгалтер, зав. отделением)	6	7,7
основной персонал (педагоги, специалисты по соц. работе, средний мед. персонал, младший мед. персонал, врачи)	42	54,2
специалисты, служащие (экономист, бухгалтеры, юрист, специалист по кадрам, завхоз)	14	18,1
рабочие (водители, кухонный рабочий, повар, слесарь –сантехник) и другие	15,5	20
итого	77,5	100

1.6. Материально-техническая база Учреждения соответствует требованиям Национального стандарта. Ежегодно в соответствии с планом при выделении финансирования производится замена устаревшей техники на более современное, приобретаются новые виды реабилитационного оборудования.

В 2017 году были выделены средства для пополнения материально-технической базы учреждения:

НАИМЕНОВАНИЕ	**2017**	**2018**
Реабилитационное оборудование	230 000	500 000
Мебель	0	0
Транспорт	0	0
Оргтехника	0	0
Оборудование для пищеблока	0	0
Оборудование для благоустройства территории	0	0

В распоряжении Учреждения имеется специализированный транспорт с подъёмником.

В учреждении ведётся большая работа по обеспечению безопасности центра. Территория зданий центра благоустроена и огорожена, установлено круглосуточное дежурство, помещения отделений оборудованы видеофоном и противопожарной сигнализацией, а также тревожными кнопками.

2. Цели дорожной карты

2.1 Повышение доступности и качества социальных услуг для семей с детьми с ограниченными возможностями.

2.2.Обеспечение внедрения и распространения современных технологий профилактической и реабилитационной работы с детьми с ограниченными возможностями и их семьями.

2.3.Всесторонняя поддержка семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья: предоставление современной комплексной социально-реабилитационной помощи детям-инвалидам и детям с ограниченными возможностями здоровья, социализации в среде обычных сверстников, обеспечение их нормального жизнеустройства в будущей взрослой жизни.

2.4. Обеспечение замены медицинской модели детской инвалидности на социальную, в основе которой лежит создание условий для нормальной полноценной жизни в соответствии с положениями Конвенции о правах инвалидов.

2.5. Внедрение современных методик комплексной реабилитации детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе ранней помощи и помощи детям с тяжелыми и множественными нарушениями.

2.6. Обеспечение равного доступа детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, к юридической и медицинской помощи и социальному обеспечению.

2.7. Проведение регулярного мониторинга потребностей семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, в предоставлении услуг в сфере социальной защиты, здравоохранения, образования, занятости; создание и ведение базы данных, касающихся детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья и их потребностей в указанных услугах.

2.8.Создание условий для социализации детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья с внедрением их в среду здоровых сверстников и обеспечением их участия в культурной и спортивной жизни и других массовых мероприятиях; развитие системы творческой реабилитации.

2.9. Создание условий для социализации детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья и обеспечение их участия в культурной и спортивной жизни и других массовых мероприятиях.

2.10 Создание условий для повышения квалификации специалистов, работающих с детьми-инвалидами и детьми с ограниченными возможностями здоровья на базе образовательных учреждений высшего профессионального образования с использованием их научно-практического потенциала.

2.11. Развитие технологий комплексной диагностики и ранней медико-социальной помощи детям с отклонениями в развитии и здоровье, а также оказание необходимой помощи их семьям.

2.12. Проведение просветительской деятельности среди населения, способствующей пониманию необходимости поддержки детей-сирот, детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, формированию отношения к ним как к равным членам общества.

4. Ожидаемые результаты реализации «дорожной карты»

4.1. Сохранение и развитие кадрового потенциала работников ГКУСО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями» и приток новых квалифицированных кадров.

4.2.Создание единой системы ранней помощи для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, включающей медицинскую, реабилитационную, коррекционно-педагогическую помощь ребенку, социально-психологическую и консультативную помощь родителям; обеспечение преемственности ранней помощи и помощи в дошкольном возрасте, развития инклюзивного дошкольного образования, организации комплексной подготовки ребенка-инвалида и ребенка с ограниченными возможностями здоровья к обучению в школе.

4.3. Внедрение эффективных технологий, обеспечивающих профилактику инвалидности в раннем и дошкольном возрасте. Способствовать росту числа детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в возрасте до трех лет, получивших реабилитационные услуги.

4.4. Обеспечение предоставления социальных услуг высокого качества и соблюдения стандартов в сфере социального обслуживания детей с особыми потребностями.

5. Контрольные показатели

5.1 Обслуживаемые категории

Категории обслуживаемых	Целевые значения (%)
	2018
Дети-инвалиды, признанные нуждающимися в получении социальных услуг, в том числе и в ИПРА которых учреждение указано как непосредственный исполнитель	100,0
Родители, воспитывающие детей-инвалидов, признанные нуждающимися в получении социальных услуг	100,0
Дети с ограниченными возможностями здоровья признанные нуждающимися в получении социальных услуг	100,0

5.2 Материально-техническая база

Наименование контрольного показателя	Целевые значения (%)
	2018
Удельный вес зданий учреждения, требующих капитального ремонта и реконструкции, от общего количества зданий учреждения (Процент капитально отремонтированных площадей)	30
Процент благоустроенных территорий	100
Модернизация оборудования (пищеблок, медоборудование)	50
Замена мебели в кабинетах и группах	50
Оснащённость транспортными средствами	100
Оснащение рабочих мест специалистов компьютерной техникой	100

5.3 Повышение квалификации сотрудников ГКУСО МО КРЦ «Радуга»

	2018
Администрация	2
Педагоги	2
Медицинские работники	2
Специалисты по социальной работе, специалисты по реабилитационной работе	5
Другие сотрудники	3
Обучение в ВУЗах	3

6.Повышение заработной платы

Категории работников	Целевые значения заработной платы (процентное соотношение заработной платы категории работников со средней заработной платой по Московской области) на 2017 год
Педагогические работники	100
Средний медицинский персонал, предоставляющий медицинские услуги	100
Младший медицинский персонал	100
Врачи	200

Мероприятия дорожной карты
«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам независимой оценки качества работы государственного казённого учреждения социального обслуживания Московской области «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями» на 2018 год»

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Балл	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
Результаты независимой оценки опроса посетителей ГКУСО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»						
I.Показатели , характеризующие открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания						
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	1	Мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации. Анкетирование получателей социальных услуг	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
II.Показатели , характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доля ПСУ, удовлетворенных доступностью условий оказания услуги	1	Мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью предоставления социальных услуг Анкетирование получателей социальных услуг	Сохранение показателей доступности оказания услуг на высоком уровне. Улучшение благоустройства и содержания помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе заместитель директора по административно-хозяйственной части С.В.Юрятин

				расположена.		
2.	Доля ПСУ, удовлетворенных благоустройством и содержанием помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена.	0,89	Проведение работ по благоустройству и содержанию помещения и территории	Доведение показателя до максимального значения	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе заместитель директора по административно-хозяйственной части С.В.Юрятин
III. Показатели , характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.						
1.	Доля ПСУ, удовлетворенных показателями, характеризующими время ожидания предоставления услуги	1	Мониторинг удовлетворенности ПСУ качеством, полнотой и доступностью информации Анкетирование ПСУ	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
2.	Доля ПСУ, удовлетворенных показателями, характеризующими время ожидания приема к специалисту	1	Мониторинг удовлетворенности ПСУ качеством, полнотой и доступностью информации Анкетирование ПСУ	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания.						
1.	Доля ПСУ, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1	Мониторинг удовлетворенности ПСУ доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации социального обслуживания.	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-

						реабилитационной работе
2.	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации	1	Мониторинг удовлетворенности ПСУ компетентностью работников организации социального обслуживания	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
V. Показатели , характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.						
1.	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1	Мониторинг изменения качества жизни в результате получения социальных услуг	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
2.	Доля ПСУ, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99	Мониторинг удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг и оперативное удовлетворение запросов по улучшению условий предоставления социальных услуг	Доведение показателей до максимального значения	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
3.	Удовлетворенность жилым помещением	1	Мониторинг удовлетворенности помещениями	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
4.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1	Мониторинг удовлетворенности оборудованием для предоставления социальных услуг	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-

						реабилитационной работе
5.	Удовлетворенность питанием	1	Мониторинг удовлетворенности питанием получателей социальных услуг	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
6.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1	Проведение работ по благоустройству и содержанию помещений	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
7.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых и гигиенических услуг	1	Контроль поддержания надлежащего санитарного состояния помещений и предоставления социально-бытовых и гигиенических услуг. Мониторинг удовлетворенности предоставления социально-бытовых и гигиенических услуг	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
8.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1	Мониторинг удовлетворенности хранением личных вещей	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
9.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1	Мониторинг удовлетворенности оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе

10.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,94	Контроль поддержания надлежащего санитарного состояния помещений, санитарного содержания санитарно-технического оборудования. Мониторинг удовлетворенности санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Доведение показателей до максимального значения	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
11.	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1	Мониторинг удовлетворенности конфиденциальностью предоставления социальных услуг, проведение со специалистами месячников делового общения	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
12.	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1	Мониторинг удовлетворенности оперативностью решения вопросов	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
13.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1	Мониторинг удовлетворенности качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
14.	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	1	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;	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе

			Размещение информации на стендах в помещении учреждения. Своевременное обновление информации на сайте учреждения, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"): Размещение информации о деятельности учреждения в социальных сетях Выступления руководителей и специалистов в СМИ			
Результаты независимой оценки на основании анализа бланка наблюдения						
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
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»)	3	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. Своевременное обновление информации на сайте учреждения, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"): Размещение информации о деятельности учреждения в	Сохранение показателя на высоком уровне. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в Московской области и обоснованности принимаемых решений о предоставлении социальных услуг. Формирование позитивного общественного мнения о качестве работы учреждения, в том числе сформированное	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе

			социальных сетях, на портале «ДАР», «Доступная среда», bus.gov.ru и др. Выступления руководителей и специалистов в СМИ	общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами		
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1	Обеспечение технического обслуживания сайта в соответствии с требованиями обеспечения доступности	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2	Расширение форм дистанционного обслуживания ПСУ	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2	Расширение форм дистанционного обслуживания и обучение персонала формам дистанционного взаимодействия и этикету делового общения	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3	Обеспечение технического обслуживания сайта и реализация обеспечения обратной связи в различных формах.	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	1	Размещение информации о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на стендах в помещении	Доведение показателя до максимального значения. Повышение	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя

			учреждения и на сайте учреждения. Своевременное обновление информации на сайте учреждения, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"):	информированности населения о системе социального обслуживания в Московской области и обоснованности принимаемых решений о предоставлении социальных услуг. Размещение порядка подачи жалобы на официальном сайте организации и на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»		директора по социально-реабилитационной работе
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуги доступность их получения						
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	Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Доведение показателя до максимального значения.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
2.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1	При необходимости закупка оборудования для предоставления социальных услуг	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе

3.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,98	Опубликование информации о наличии вакансий в учреждении, проведение собеседований. Привлечение молодых специалистов и совершенствование системы наставничества. Работа со студентами последних курсов РГСУ и других ВУЗов. Формирование кадрового резерва и совершенствование система внутрикорпоративной подготовки персонала.	Доведение показателя до максимального значения	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
III. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания						
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	1	Организация работы по повышению квалификации в соответствии с планом	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
IV. 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	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. Своевременное обновление информации на сайте учреждения, органов исполнительной власти в информационно-	Сохранение показателя на высоком уровне.	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе

			телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"): Размещение информации о деятельности учреждения в социальных сетях			

Анализ мнений сотрудников организаций социального обслуживания

№	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Процент	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
1.	Доступность условий оказания услуг в организации (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)	100%	Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Сохранение показателей на высоком уровне	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
2.	Удовлетворенность доступностью условий оказания услуг в организации для маломобильных групп	Полностью удовлетворен 92,10% Скорее удовлетворен 7,90%	Мониторинг удовлетворенности доступностью условий оказания услуг Проведение мероприятий с целью повышения доступности условий оказания услуг в организации для маломобильных групп	Доведение показателя до 100%	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
3.	Оценка благоустройства и содержания помещений организации, территории, на которой она расположена	100%	Проведение работ по благоустройству и содержанию помещения и территории	Сохранение показателей на высоком уровне	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
4.	Удовлетворенность оборудованностью, удобством рабочих мест	Полностью удовлетворен	Мониторинг удовлетворенности оборудованности рабочих мест.	Доведение показателя до 100%	2018	А.А.Лазорцева, директор

		86,80% Скорее удовлетворен 13,20%	Укрепление материально-технической базы			Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
5.	Комфортность условий работы в организации, бытовые условия труда	100%	Проведение работ по СОУТ Обеспечение проведения мероприятий по охране труда	Сохранение показателей на высоком уровне	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
6.	Достаточность ресурсов для выполнения рабочих обязанностей	100%	Укрепление материально-технической базы	Сохранение показателей на высоком уровне	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
7.	Сведения о прохождении повышения квалификации/ профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности	более 1 раза 59,50% однократно 37,80% не проходили 2,70%	Организация работы по повышению квалификации в соответствии с планом. Мониторинг укомплектованности отделений специалистами, имеющими специальное образование, квалификацию, обладающими знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей, соответствие специалистов профессиональным стандартам	Доведение показателя до 100%	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
8.	Изменение качества предоставления социальных услуг за последний год	Повысилось 94,70% Осталось на прежнем уровне 5,30%	Внедрение инновационных технологий работы с ПСУ. Организация работы по повышению квалификации в соответствии с планом. Усиление внутреннего контроля за качеством предоставляемых услуг.	Доведение показателя до 100%	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе

9.	Улучшение качества жизни у посетителей в результате получения социальных услуг в организации	100%	Мониторинг улучшения качества жизни ПСУ, создание условий для улучшения качества жизни ПСУ	Сохранение показателей на высоком уровне	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе
10.	Готовность порекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	100%	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. Своевременное обновление информации на сайте учреждения, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"): Размещение информации о деятельности учреждения в социальных сетях Выступления руководителей и специалистов в СМИ	Сохранение показателей на высоком уровне	2018	А.А.Лазорцева, директор Е.В.Жуланова, и.о.заместителя директора по социально-реабилитационной работе

№ п/п	Рекомендации	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг
Рекомендации экспертной группы		
1.	Разместить на официальном сайте организации информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг размещена на официальном сайте учреждения в разделе «Информация об учреждении»
2.	Обеспечить своевременную обратную связь получателей	На официальном сайте учреждения имеется раздел «Обратная связь»,

	социальных услуг с организацией посредством телефонной связи и электронного сервиса на сайте	ответственные специалисты своевременно размещают информацию на запросы граждан. В учреждении ежедневно до 20.00ч. функционирует «горячая линия», по телефону которой граждане получают информацию об учреждении, предоставляемых социально-реабилитационных услугах, консультацию специалистов.
3.	Разместить на официальном сайте организации информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	На официальном сайте учреждения размещен раздел «Порядок подачи жалобы»
Рекомендации сотрудников для повышения качества предоставления услуг		
1.	Повышать квалификацию персонала	Организация работы по повышению квалификации ведется в соответствии с планом. Также ведется мониторинг укомплектованности отделений специалистами, имеющими специальное образование, квалификацию, обладающими знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей, соответствие специалистов профессиональным стандартам
2.	Обновить оргтехнику	Обновление оргтехники осуществляется согласно плана материально-технического обеспечения по заявкам, направленным в МСР МО