


СОГЛАСОВАНО

Начальник управления по делам семьи,  
детей и демографического развития

  
\_\_\_\_\_ З.Х. Абдрахманова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКУСО МО «Егорьевский социально-  
реабилитационный центр для несовершеннолетних  
«Наш дом»

  
\_\_\_\_\_ Н.А. Леликова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.



**Дорожная карта**

**«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам  
независимой оценки качества работы Государственного казенного учреждения социального  
обслуживания Московской области "Егорьевский социально-реабилитационный центр для  
несовершеннолетних «Наш дом»**

## 1. Общее описание «дорожной карты»

1.1. Реализация «дорожной карты» «По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам независимой оценки качества работы в Государственном казённом учреждении социального обслуживания Московской области " Егорьевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних « Наш дом» на 2016 – 2018 годы» призвана обеспечить доступность, а также повысить эффективность и качество предоставления услуг в сфере социального обслуживания несовершеннолетних.

В структуру учреждения входят: **отделение диагностики и социальной реабилитации**, рассчитанное на 20-койко-мест ( социальные услуги предоставляются в стационарной форме социального обслуживания) и на 10 мест ( социальные услуги предоставляются в полустационарной форме социального обслуживания); **отделение участковой социальной службы** в котором на обслуживании 105 семей, в которых 284 человека, 43- оказывается социальное сопровождение, 65 человек охвачены профилактикой обстоятельств ( социальные услуги предоставляются в форме социального обслуживания на дому). Мощность учреждения утверждена приказом Министра социального развития Московской области № 19 П-461, от 01.12.2015.

Целями деятельности Учреждения являются профилактика безнадзорности и беспризорности, бродяжничества, дезадаптации несовершеннолетних, психолого-педагогическая помощь детям, семья, попавшим в безвыходное положение, формирование у детей и подростков положительного опыта социального поведения, навыков общения и взаимодействия с окружающими детьми, выполнение попечительских функций по отношению к детям, оставшимся без внимания и заботы, психологическая и педагогическая поддержка, способствующая ликвидации кризисных состояний личности, содействие возвращению в семью.

В соответствии с ФЗ-442 специалисты учреждения предоставляют следующие виды услуг: социально - бытовые; социально - медицинские; социально - педагогические; социально - психологические; социально – трудовые, социально – правовые , услуги в целях повышения коммуникативной компетентности, срочные социальные услуги.

В учреждении с 2015 по сентябрь 2016 года реализуется Проект «Школа семейного воспитания «Ступеньки», цель которого – содействие возрождению традиций семейного воспитания, профилактика семейного неблагополучия и жестокого обращения с детьми» (Гранд Фонда поддержки детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации).

В целях повышения информированности граждан, обеспечения доступности информации о деятельности учреждения центр имеет:

Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях	Адрес официального сайта в интернете	Адрес Instagram	Адрес Facebook	Адрес Twitter	Адрес ВКонтакте
<a href="http://bus.gov.ru/pub/info-">http://bus.gov.ru/pub/info-</a>	<a href="http://esrcn-">http://esrcn-</a>	<a href="https://www.instagram.co">https://www.instagram.co</a>	<a href="https://www.facebook.com/">https://www.facebook.com/</a>	<a href="https://twitter.com/">https://twitter.com/</a>	<a href="https://vk.com/">https://vk.com/</a>

<a href="#">card/25844</a>	<a href="#">nashdom.ru/</a>	<a href="#">m/egorievsk_nash_dom/</a>	Егорьевск-Срцн-Наш-Дом- 929617843754541/	CentrNashDom	id322240760
----------------------------	-----------------------------	---------------------------------------	---	--------------	-------------

Для полного удовлетворения потребностей получателей социальных услуг необходимо повышение уровня комфортности проживания в центре, введение платных услуг, реализация мероприятий по укреплению материально-технической базы учреждения, сохранение и развитие кадрового состава и повышение престижа медицинского и педагогического персонала, путем проведения комплекса мероприятий, в том числе связанных с получением лицензии на образовательную деятельность и повышением оплаты труда.

## 2. Проблемы, сложившиеся в ГКУСОМО «Егорьевский социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»

Основные проблемные вопросы в настоящее время связаны с отсутствием необходимого количества площадей и помещений, с необходимостью осуществления ремонтных работ в ряде помещений центра, с неудовлетворительным состоянием имеющихся внутренних и внешних коммуникаций.

Вопросы, требующие решения на уровне Министерства социальной защиты населения Московской области:

2.1. Необходима пристройка, которая позволила бы снять проблему с отсутствием необходимого количества площадей и помещений, а также расширить спектр оказываемых учреждением услуг (целесообразно оборудовать сенсорную комнату, компьютерный класс, швейную и столярную мастерские).

2.2. Необходим ремонт асфальтового покрытия . Сметная документация подготовлена ( 1 107 975 тыс. руб.).

2.3.Необходим капитальный ремонт отделки фасада здания. Сметная документация подготовлена ( 3 258 189).

2.4. Необходим капитальный ремонт кровли здания. Сметная документация подготовлена ( 1 785000,24).

2.5. Необходимо отремонтировать прогулочную веранду для детей (№ 1) Сметная документация подготовлена ( 206843) и веранду № 2 ( 133044).

2.6. Необходим ремонт всех спальни мальчиков, санитарной комнаты мальчиков, лестничных маршей в учреждении, помещения . Сметная документация находится в работе.

2.7. Необходимо в полном объеме реализовать план мероприятий по программе «Доступная среда в ГКУСОМО «Егорьевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних ». Подготовлено коммерческое предложение ( 889855,00)

### 3. Ожидаемые результаты реализации «дорожной карты»

3.1. Повышение эффективности и качества оказываемых услуг: увеличение получателей социальных услуг . 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, увеличение получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников центра, повышение уровня компетентность работников центра, повышение оперативности решаемых вопросов.

3.2. Доведение уровня оплаты труда сотрудников социальной сферы учреждения в 2018 году до 100 % средней заработной платы по Московской области.

3.3. Сохранение и развитие кадрового потенциала сотрудников ГКУСОМО « Егорьевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних « Наш дом».

3.4. Актуализация информации об учреждении размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении учреждения, на официальных сайтах учреждения социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.5. Организация доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

3.6. Проведение мероприятий по благоустройству и содержанию помещений учреждения и территории, на которой оно расположено.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при	80	Организация информационно-разъяснительной работы о деятельности учреждения через: информационные	Повышение информированности о деятельности учреждения	постоянно	Директор заместители директора заведующие

	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		стенды по оказанию социальных услуг; своевременного обновления информации на сайте учреждения; выпуск буклетов; выступлений в СМИ. Сбор информации посредством анкетирования получателей социальных услуг.	Доведение показателей до 85%		отделениями
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100		Сохранение достигнутых результатов		
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность,	81,4	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг,	Доведение показателей до 84 %	Постоянно	заместитель директора по В и РР, зав. отделениями

	вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		компетентности работников. Сбор информации посредством анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, работников; осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг. Проведение бесед с родственниками во время посещения ПСУ.			
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	81,4	Сбор информации посредством анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления оценки показателя компетентности работников; осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг. Проведение ежемесячных инструкторско-методических занятий с сотрудниками учреждения.	Доведение показателей до 82 %	Постоянно	заместитель директора по В и РР, зав. отделениями

			Проведение ежедневных инструктажей с сотрудниками.			
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	75,7	Обеспечение качественного оказания социальных услуг. Сбор информации посредством анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг: отслеживание информации на официальном сайте учреждения с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации; осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	Доведение показателей до  80 %	Постоянно	Директор  заместитель директора по В и РР, зав. отделениями
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены	81,4	осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности	Доведение показателей до	Постоянно	Директор  заместитель

	конфиденциальностью предоставления социальных услуг		получателей социальных услуг	82 %		директора по В и РР
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	80	Обеспечение качественного оказания социальных услуг. осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	Доведение показателей до 82 %	Постоянно	Директор заместитель директора по В и РР, зав. отделениями
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	30	Организация разъяснительной работы с ПСУ о сроках рассмотрения обращений органами государственной власти; уточнение должностных обязанностей отдельных категорий сотрудников.	Доведение показателей до 32 %	Постоянно	Директор заместитель директора по В и РР, зав. отделениями
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального	26,4	Сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать	Повышение качества оказываемых услуг Доведение	постоянно	Директор заместитель директора по В и РР, зав.



<p>обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</p>		<p>учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством анкетирования</p>	<p>показателей до 30%</p>		<p>отделениями</p>
---	--	--	---------------------------	--	--------------------

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

1	<p>Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении учреждения, на официальных сайтах учреждения социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>	<p>96,7%</p>	<p>Размещение информации для ПСУ на стендах с использованием бренд бука Министерства социального развития.  Создание на сайте учреждения информационных разделов содержащих наиболее полную</p>	<p>Повышение степени полноты и актуальности информации о деятельности учреждения  Доведение показателей до 100%</p>	<p>До 01.06.2016г.</p>	<p>Заместитель директора по В и РР</p>
---	---	--------------	---	---	------------------------	--

			информацию о работе учреждения			
2	Наличие альтернативной версии официального сайта учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100%		Сохранение достигнутых результатов		
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100%		Сохранение достигнутых результатов		
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100%		Сохранение достигнутых результатов		
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100%		Сохранение достигнутых результатов		
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных	50%	Размещение информации о порядке подачи	Доведение показателей до 60%		Директор

	услуг		жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в Центре; на официальном сайте учреждения			
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	37,5%	Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к Центру для детей-инвалидов: оборудование территории, прилегающей к Центру, с учетом требований доступности для детей-инвалидов; оборудование входных зон Центра для детей-инвалидов; обеспечение наличия в помещениях	Повышение доступности объектов и услуг в учреждении  Доведение показателей до 40%		Директор  Зам.директора по Б и АХР

			Центра видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения			
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении:	100%		Сохранение достигнутых показателей		
9	Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100%		Сохранение достигнутых показателей		
10	Благоустройство и содержание помещения учреждения и территории, на которой она расположена	59,4%	Проведение капитального ремонта: кровли, асфальтирование территории.	Повышение качества оказываемых социальных услуг Доведение показателей до 60%		Директор Зам. директора по Б и АХР
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении за	100%		Сохранение достигнутых показателей		

	последние три года, от общего числа работников					
12	Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0			Сохранение достигнутых показателей	

### 3. Оценка сотрудников учреждения

1	Доля сотрудников, высоко оценивающих комфортность рабочего места	85,0%	Проведение капитального ремонта в группе дневного пребывания, ремонт кабинетов специалистов	Повышение уровня комфортности рабочих мест, улучшение качества оказываемых услуг  Доведение показателей до 90%	По мере финансирования	Директор
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	85,0 %	Приобретение оргтехники, реабилитационного	Обеспеченность сотрудников необходимыми материальными	По мере финансирования	Директор Главный

			оборудования.	средствами для выполнения должностных обязанностей в целях повышения качества оказываемых социальных услуг Доведение показателей до 90%		бухгалтер
3	Доля сотрудников, удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	87,5 %	Проведение анкетирования и анализа психологической совместимости сотрудников, дежурных смен, своевременное перераспределение сотрудников по сменам	Доведение показателей до 90%	Постоянно	Заместитель директора по В и РР  Зав. отделением и Психолог
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	95	Проведение бесед, анкетирования и анализа полученных результатов с	Создание доверительных отношений между руководством и сотрудниками	Постоянно	Директор

			целью устранения выявленных замечаний	учреждения Доведение показателей до 100%		
5	Доля сотрудников, удовлетворенных заработной платой	60%	Развитие платных услуг	Доведение заработной платы до значений установленных дорожной картой Московской области Доведение показателей до 80%	2018	Директор, главный бухгалтер
6	Доля сотрудников, считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	75 %	Уточнение должностных обязанностей отдельных категорий сотрудников	Повышение качества оказываемых социальных услуг Доведение показателей до 80%		Заместител и директора, спец.по кадрам
7	Доля сотрудников, считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	72,5 %	Уточнение и чёткое разграничение должностных обязанностей отдельных	Повышение удовлетворённости сотрудников условиями труда и заработной платой		Директор

			категорий	Доведение показателей до 75%		
8	Доля сотрудников, удовлетворенных работой в учреждении	67,5 %	Своевременность принятия практических мер по устранению выявленных негативных факторов	Доведение показателей до 70%		