

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУСО МО «Серпуховский КЦСОН»

Е.В. Горшкова

2017 г.



Дорожная карта

«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам независимой оценки качества работы учреждения»
ГБУСО МО «Серпуховский КЦСОН» на 2017 – 2018 г.г.

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
I.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
1.	Полнота и актуальность информации о Центре, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах	2,6	Регулярное, не реже 1 раза в неделю обновление информации на сайте Центра в разделе «Новости»	Информирование граждан о работе Центра	1 раз в неделю	Давыдова О.С. специалист по социальной работе
1.1.	Открытость и прозрачность учреждения (www.bus.gov.ru)	1	Публикация результатов независимой оценки качества на официальном сайте для размещения информации о	Доступность и открытость информации об учреждении	1 раз в 2 года	Давыдова О.С. специалист по социальной работе

1.2.	Соответствие сайта учреждения Порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»	0,6	государственных (муниципальных) учреждений - www.bus.gov.ru Создание новой версии сайта учреждения, соответствующей всем требованиям Постановления Правительства РФ от 24 ноября 2014 г. №1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Доступность и открытость информации об учреждении	сентябрь 2017 г.	Л.В. Потехина заведующий организационно-методическим отделением
1.3.	Наличие информации о деятельности Центра на информационных стендах в помещениях Центра, размещение ее в брошюрах, буклетах	1	Регулярное обновление на информационных стендах сведений о работе Центра	Информирование граждан о работе Центра	постоянно	Давыдова О.С. специалист по социальной работе
2	Наличие альтернативной версии сайта центра в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1	Поддержка версии сайта для слабовидящих граждан	Доступность информации для людей со слабым зрением	постоянно	Л.В. Потехина заведующий организационно-методическим отделением

3	Наличие дистанционных способов взаимодействия Центра и получателей социальных услуг:	1	<p>1) Организация «телефона доверия» на базе отделений срочного социального обслуживания в Серпухове и Протвино</p> <p>2) Поддержание возможности интерактивного общения с помощью официального сайта учреждения в разделе «Интернет-приемная»</p> <p>3) Ведение журнала обращений граждан по телефонам Центра и с помощью сети Интернет, введение графы «Результаты работы по обращению»</p>	<p>Доступность информации и увеличение обращений граждан</p> <p>Увеличение возможности предоставления социальных услуг</p> <p>Учет граждан, обратившихся в Центр, контроль за исполнением запросов</p>	март 2016 г.	Л.Е. Поздеева, Т.Г. Дианова Заведующие отделениями срочного социального обслуживания №1, №2 Л.В. Потехина Заведующий организационно-методическим отделением Л.В. Потехина Заведующий организационно-методическим отделением
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2	<p>Ведение учета направленных в письменном виде, по телефону, на сайт учреждения жалоб в специальном журнале с отметкой об устранении недостатков</p>	<p>Анализ поступивших жалоб, устранение недостатков, повышение качества оказания услуг</p>	ежедневно	Е.В. Горшкова директор Заведующие отделениями О.С. Давыдова специалист по социальной работе

