

## ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ,

по повышению качества и эффективности оказания  
государственных социальных услуг  
КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения  
«Сухобузимский» на 2022 год

Цель: повышения качества социальных услуг и эффективности их оказания

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Планируемый результат
<b>I. Открытость и доступность информации о КГБУ СО КЦСОН «Сухобузимский»</b>			
1	<p>Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- средствах массовой информации;</li> <li>- информационных стендах в помещениях учреждения;</li> <li>- информационных стендах помещений сторонних организаций;</li> <li>- официальном сайте учреждения <a href="https://kcsonsuh52.ru/">https://kcsonsuh52.ru/</a>;</li> <li>- группе ВК <a href="https://vk.com/kcson_suhobuzimsky">https://vk.com/kcson_suhobuzimsky</a>;</li> <li>- интернет-сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>;</li> <li>- брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.</li> </ul>	В течение года	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Повышение эффективности и качества работы учреждения.</li> <li>2. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении.</li> <li>3. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</li> </ol>
2	<p>Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения <a href="https://kcsonsuh52.ru/">https://kcsonsuh52.ru/</a>;</li> <li>- обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты</li> <li>- выезд специалистов на отдаленные территории Сухобузимского района в рамках проекта «Социальный десант»</li> </ul>	В течение года	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе КГБУ СО КЦСОН «Сухобузимский»;</li> <li>2. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</li> </ol>
3	<p>Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение</p>	В течение года	<p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями</p>



			социальных услуг для получения необходимой информации
4	Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: - размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в помещениях учреждения, официальном сайте учреждения; - наличие журнала жалоб и предложений.	В течение года	1. Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе КГБУ СО Центр семьи «Сухобузимский»; 2. Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.
5	Организация выездов мобильной бригады. Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах	В течение года	1. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении; 2. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.
6	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации. Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения, с помощью буклетов и памяток) о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных: - сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкет «Декада качества»; - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения; - изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	В течение года	1. Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых); 2. Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных</b>			



**услуг и доступность их получения**

1	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения;</li> <li>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения.</li> <li>- оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении.</li> <li>- проведение паспортизации КГБУ СО КЦСОН «Сухобузимский», как объекта социальной инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства.</li> </ul>	В течение года	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья;</li> <li>2. Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.</li> </ol>
2	<p>Активизация работы Попечительского совета при КГБУ СО КЦСОН «Сухобузимский».</p> <p>Проведение работы по привлечению благотворительных средств.</p>	В течение года	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Укрепление материально – технической базы учреждения;</li> <li>2. Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг.</li> </ol>
3	<p>Обеспечение взаимодействия между организациями здравоохранения, аптечными организациями и учреждением социальной обслуживания по обеспечению граждан пожилого возраста и инвалидов лекарственными препаратами, назначенными им по медицинским показаниям врачом, в том числе по их доставке на дом.</p>	В течение года	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья. Увеличение числа получателей социальных услуг в отдаленных населенных пунктах, продление практики организации и проведения плановых выездных приемов граждан на территориях сельских населенных пунктов через активизацию работы мобильных бригад, в том числе с привлечением узких специалистов с других ведомств и организаций. Увеличение доли лиц, считающих условия оказания социальных услуг доступными и комфортными.</p>
4	<p>Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе</p>	В течение года	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с</p>



	информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения		ограниченными возможностями здоровья
5	Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения <a href="https://kcsonsuh52.ru/">https://kcsonsuh52.ru/</a>	1 квартал	1. Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг у слабовидящих граждан. 2. Своевременное получение информации о деятельности центра слабо зрящим
6	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг уровнем комфортности и доступности получения услуг с целью выявления уровня оценки благоустройства и содержания помещения Центра и территории, на которой он расположен.	В течение года	Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными.
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>			
1.	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	В течении года	Уменьшение доли получателей социальных услуг, ожидающих предоставление услуги от общего числа опрошенных.
2.	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	В течении года	Соблюдение сроков (среднее время) ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг).
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>			
1	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных
2	Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том	В течение года	1. Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным. 2. Отсутствие конфликтных



	<p>числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ;</li> <li>- профессиональное самообразование специалистов;</li> <li>- контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы</li> </ul>		<p>ситуаций и жалоб.</p> <p>3. Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме.</p>
3	Обновление нормативно-правовой базы учреждения	В течение года	<p>1. Формирование высокого правового уровня учреждения</p> <p>2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных</p>
4	Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности.	В течение года	<p>1. Повышение доли работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.</p> <p>2. Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения</p>
5	<p>Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение методической литературы, опыта работы других учреждений</li> <li>- организация и проведение мероприятий по развитию деловых и профессиональных качеств.</li> <li>- проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг.</li> </ul>	В течение года	<p>Улучшение показателей удовлетворённости получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.).</p>
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>			
1	Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (праздничных, фольклорных, развлекательно – познавательных, тематических, оздоровительных, досуговых, профилактических, творческих вечеров и т.д.).	В течение года	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (праздничных, фольклорных, развлекательно – познавательных, тематических, оздоровительных, досуговых, профилактических,</p>



			творческих вечеров и т.д.).
2	Организация клубной и проектной деятельности в учреждении - работа занятий по интересам в ОСРН с воспитанниками; - работа социальных проектов на территории Сухобузимского района; - Внедрение элементов долговременного ухода;	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (праздничных, фольклорных, развлекательно – познавательных, тематических, оздоровительных, досуговых, профилактических, творческих вечеров и т.д.), от общего числа опрошенных
3	Обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений	Ежеквартально	Отсутствие жалоб получателей социальных услуг на качество услуг
4	Сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных

#### VI. Коммуникативная эффективность учреждения

1	Повышение квалификации специалистов центра Составление перспективного плана повышения квалификации специалистов. Составление графика повышения квалификации. Обучение на курсах повышения квалификации	В течение года	Повышение коммуникативной эффективности учреждения. Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение курсов квалификации. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг
2	Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала. Участие в обучающих семинарах. Организация методической помощи сотрудникам. Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения. Обмен опытом со специалистами других центров.	В течение года	Улучшение кадрового обеспечения центра. Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов.
3	Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения: - психологическая поддержка специалистов	В течение года	Положительное изменение качественных показателей труда.

оказывающих социальные услуги; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.		
--	--	--