

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУСОСССЗН «КЦСОН»
Яковлевского городского округа

М.С.Полуляхова

29 декабря 2021 года

План мероприятий по улучшению качества работы МБУСОСССЗН «КЦСОН» Яковлевского городского округа на 2022 год

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Результат
1.	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: - средствах массовой информации; - информационных стендах в помещениях учреждения; - информационных стендах помещений сторонних организаций; - официальном сайте учреждения http://kcsroitel.ru ; - интернет-сайте www.bus.gov.ru ; - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»	В течение года	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.

2.	<p>Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения http://kestroitel.ru; - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты 	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе Комплекса центра социального обслуживания Яковлевского городского округа</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p>
3.	<p>Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения; - оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения; - сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения. 	<p>Продолжить работу по предоставлению социальных услуг по индивидуальной потребности получателя услуг</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>
4.	<p>Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в помещениях учреждения, официальном сайте учреждения; - наличие журнала жалоб и предложений; - обеспечение работы электронного сервиса «Приемная online» на официальном сайте учреждения. 	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе Комплекса центра социального обслуживания Яковлевского городского округа</p> <p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>

5.	<p>Организация выездов мобильной бригады. Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным</p>
6.	<p>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; - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения; изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение качества социального обслуживания</p>
7.	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы: - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения.</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения» -</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой</p>

	<p>- оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении. - проведение паспортизации МБУСОССЗН «КЦСОН» Яковлевского городского округа, как объекта социальной инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства.</p>			<p>она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</p>
8.	<p>Обеспечение взаимодействия между организациями здравоохранения, аптечными организациями и учреждением социального обслуживания по обеспечению граждан пожилого возраста и инвалидов лекарственными препаратами, назначенными им по медицинским показаниям врачам, в том числе по их доставке на дом.</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными.</p>
9.	<p>Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг в полном объеме</p>

10.	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня оценки благоустройства и содержания помещения Комплексного центра социального обслуживания и территории, на которой он расположен.	Критерий оценки качества оказания услуг «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»	В течение года	Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными.
11.	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационного материала).	Критерий оценки качества оказания услуг «Время ожидания предоставления социальной услуги»	В течение года	Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
12.	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	Критерий оценки качества оказания услуг «Время ожидания предоставления социальной услуги»	В течение 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)
13.	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	Критерий оценки качества оказания услуг	В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко

	<p>«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»</p>		<p>оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p>
<p>14. Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ; - профессиональное самообразование специалистов; - контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы; - «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»; - «Вежливое общение»; - «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов». 	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным.</p> <p>Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме.</p>

15.	Обновление нормативно-правовой базы учреждения	Критерий оценки качества оказания услуг «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»	В течение года	Формирование высокого правового уровня учреждения Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных
16.	Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.	Критерий оценки качества оказания услуг «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»	В течение года	Повышение доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности. Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.
17.	Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений - организация и проведение занятий в том числе по развитию деловых и профессиональных качеств.	Критерий оценки качества оказания услуг «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»	В течение года	Улучшение показателей удовлетворённости получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.).

	социального		
<p>- проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг.</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</p>
<p>18. Организация клубной и образовательной деятельности в учреждении</p> <p>- проведение мероприятий в творческом клубе для людей пожилого возраста «Веста», созданного при Комплексном центре социального обслуживания Яковлевского городского округа</p> <p>- проведение занятий в «Школе приемных родителей»;</p> <p>- организация деятельности Университета третьего возраста.</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</p>
<p>20. Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</p>

	<p>качеством оказания услуг:</p> <p>-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</p>	<p>оказания социальных услуг»</p>		<p>предоставлением социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально-психологических, социально-правовых, социально-трудовых услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, входящих в территориальный перечень гарантированных государством социальных услуг и дополнительных социальных услуг постоянного, временного или разового характера, в полустационарной форме социального обслуживания или форме социального обслуживания на дому, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, порядком оплаты социальных услуг, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, периодичностью прихода социальных работников на дом, оперативностью решения вопросов</p>
<p>21.</p>	<p>Обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания социальных»</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)</p>

		услуг»		
22.	<p>Повышение квалификации специалистов центра</p> <p>Составление перспективного плана повышения квалификации специалистов.</p> <p>Составление графика повышения квалификации.</p> <p>Обучение на курсах повышения квалификации</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг</p> <p>«Коммуникативная эффективность учреждения»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение коммуникативной эффективности учреждения.</p> <p>Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение курсов квалификации.</p> <p>Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг</p>
23.	<p>Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологическая поддержка специалистов, оказывающих социальные услуги; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами. 	<p>Критерий оценки качества оказания услуг</p> <p>«Коммуникативная эффективность учреждения»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Положительное изменение качественных показателей труда</p>
24.	<p>Повышение профессиональной, личной и коммуникативной компетентности персонала.</p> <p>Участие в обучающих семинарах.</p> <p>Организация методической помощи сотрудникам.</p> <p>Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения.</p> <p>Обмен опытом со специалистами других центров.</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг</p> <p>«Коммуникативная эффективность учреждения»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Улучшение кадрового обеспечения центра.</p> <p>Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания.</p> <p>Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг.</p>

25.	<p>Развитие наставничества в социальной сфере:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении; - подбор методической литературы для молодых специалистов; - работа под руководством опытного специалиста 	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Коммуникативная эффективность учреждения»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Улучшение качества оказания социальных услуг. Профессиональное становление молодого специалиста.</p>
-----	--	---	-----------------------	---