



**План мероприятий по улучшению качества работы МБУ «СЭСЗН «КЦСОН» Яковлевского городского округа на 2021 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; - информационном сайте учреждения <a href="http://kcsstroitel.ru">http://kcsstroitel.ru</a> ; - официальном сайте учреждения <a href="http://www.bus.gov.ru">http://www.bus.gov.ru</a> ; - интернет-сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ; - брошюрах, буклетах, 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.	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:	Критерий оценки качества оказания	В течение года	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и

	<p>- обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения <a href="http://kestroitel.ru">http://kestroitel.ru</a>;</p> <p>- обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты</p>	<p>услуг «Открытость и доступность информации об организации» -</p>		<p>доступностью информации о работе МБУСОССЗН «КЦСОН» ЯГО</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> <p>- оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения;</p> <p>- оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения;</p> <p>- сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения.</p>	<p>Продолжить работу по предоставлению социальных услуг по индивидуальной потребности потребителя 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> <p>- размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в помещениях учреждения, официальном сайте учреждения;</p> <p>- наличие журнала жалоб и предложений;</p> <p>- обеспечение работы электронного сервиса «Приемная online» на официальном сайте учреждения.</p>	<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 МБУСОССЗН «КЦСОН» 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</p>	<p>Критерий оценки качества оказания</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение информированности населения о системе социального</p>

	<p>отдаленных населенных пунктах</p>	<p>услуг «Открытость и доступность информации об организации» -</p>		<p>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 <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></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 помещений организации социального обслуживания и территории, на которой</p>

	<p>- оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении.</p> <p>- 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>Активизация работы Попечительского совета при МБУСОССЗН «КЦСОН» Яковлевского городского округа</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.</p> <p>Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении.</p>
9.	<p>Организация выездов мобильной комплексной выездной бригады для оказания социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах по месту жительства.</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.</p> <p>Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении.</p>
10.	<p>Обеспечение взаимодействия между организациями здравоохранения, аптечными организациями и учреждением социального обслуживания по обеспечению граждан пожилого</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными</p>

	<p>возраста и инвалидов лекарственными препаратами, назначенными им по медицинским показаниям врачам, в том числе по их доставке на дом.</p>	<p>«Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»</p>		<p>возможностями здоровья Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными.</p>
11.	<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 том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья</p>
12.	<p>Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листа обратной связи с целью выявления уровня благоустройства и содержания помещения Центра и территории, на которой он расположен. Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг уровнем комфортности и доступности получения услуг</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными.</p>
13.	<p>Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Время ожидания предоставления</p>	<p>В течение года</p>	<p>Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении</p>

		социальной услуги»		данной услуги, от общего числа опрошенных
14.	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)
15.	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	Критерий оценки качества оказания услуг «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»	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
16.	Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе:	Критерий оценки качества оказания услуг	В течение года	Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным.

<p>- разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ;</p> <p>- профессиональное самообразование специалистов;</p> <p>- контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы;</p> <p>- «Основные этические принципы и правила служебного поведения»;</p> <p>- «Говорим по телефону правильно»;</p> <p>- «Вежливое общение»;</p> <p>- «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов».</p>	<p>«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»</p>	<p>Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме.</p>
<p>17. Обновление нормативно-правовой базы учреждения</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг</p> <p>«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»</p>	<p>В течение года</p> <p>Формирование высокого правового уровня учреждения</p> <p>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных</p>
<p>18. Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг</p>	<p>В течение года</p> <p>Повышение доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение</p>

	<p>организации социального обслуживания деятельности.</p>	<p>«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального»</p>		<p>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.</p>
19.	<p>Обновление нормативно-правовой базы учреждения</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Формирование высокого правового уровня учреждения Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных</p>
20.	<p>Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций»</p>	<p>В течение года</p>	<p>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</p>



		социального		повышения квалификации и обучения.
21.	<p>Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг</p> <p>- изучение методической литературы, опыта работы других учреждений</p> <p>- организация и проведение занятий в том числе по развитию деловых и профессиональных качеств.</p> <p>- проведение исследования</p> <p>(анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг.</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг</p> <p>«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального</p>	<p>В течение года</p>	<p>Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.).</p>
22.	<p>Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг</p> <p>«Удовлетворенность в качестве 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>
23.	<p>Организация клубной и образовательной деятельности в</p>	<p>Критерий оценки</p>	<p>В течение года</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных</p>

	<p><b>учреждении</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение мероприятий в творческом клубе для людей пожилого возраста «Веста», созданного при МБУСОССЗН «КЦСОН» Яковлевского городского округа</li> <li>- проведение занятий в «Школе приемных родителей»;</li> <li>- организация деятельности Университета третьего возраста.</li> </ul>	<p>качества оказания услуг «Удовлетворенность в качеством оказания социальных услуг»</p>		<p>качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (здоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</p>
<p>24:</p>	<p>Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг:</p> <p>-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность в 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: социальными услугами</p> <p>наличием оборудования для предоставления социальных услуг мебелью, мягким инвентарем</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</p>

				<p>полустационарной форме социального обслуживания или форме социального обслуживания на дому санитарным содержанием санитарно-технического оборудования</p> <p>порядком оплаты социальных услуг</p> <p>конфиденциальностью предоставления социальных услуг</p> <p>периодичностью прихода социальных работников на дом</p> <p>оперативностью решения вопросов</p>
25.	<p>Обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг</p> <p>«Удовлетворенность в качеством оказания социальных услуг»</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>
26.	<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>
27.	<p>Осуществление профилактики синдрома «профессионального</p>	<p>Критерий оценки качества оказания</p>	<p>В течение года</p>	<p>Положительное изменение качественных показателей труда</p>

	<p>выгорания» сотрудников учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги;</li> <li>- проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.</li> </ul>	услуг «Коммуникативная эффективность учреждения»		
28.	<p>Повышение профессиональной, личностной 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>	Критерий оценки качества оказания услуг «Коммуникативная эффективность учреждения»	В течение года	<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>
29.	<p>Развитие наставничества в социальной сфере:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении;</li> <li>- подбор методической литературы для молодых специалистов;</li> <li>- работа под руководством опытного специалиста</li> </ul>	Критерий оценки качества оказания услуг «Коммуникативная эффективность учреждения»	В течение года	<p>Улучшение качества оказания социальных услуг.</p> <p>Профессиональное становление молодого специалиста.</p>