



УТВЕРЖДАЮ:  
 Директор КГБУ СО  
 «КЦСОН «Дивногорский»  
 О.В. Чикунова  
 «10» 01 2024

**План мероприятий по повышению качества предоставления социальных услуг на 2024 год КГБУ СО «КЦСОН «Дивногорский»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Результат
<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>			
1	<p>Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания населения в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержание информации, её актуализация на общедоступных информационных ресурсах: средства массовой информации; информационные стенды в помещениях учреждения; официальном сайте учреждения; брошюрах, буклетах, памятках, информационных листках.</p>	В течение года	<p>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 доступными в полном объеме.</p>
2	<p>Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей услуг: обеспечение электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения; обеспечение функционирования</p>	В течение года	<p>Повышение удовлетворенности получателей услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления социальных</p>

	телефонной связи, электронной почты, в сетях интернет.		услуг доступными и достаточными.
3	Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей услуг в учреждение: информирование и ведение журнала учёта обращений по телефону и обращения, полученных посредством электронной почты, на официальном сайте учреждения, сбор и анализ информации.	В течение года	Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.
4	Сбор и анализ заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.	В течение года	Повышение удовлетворённости граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.
5	Организация выездов мобильной (мультидисциплинарной) бригады. Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающих в населённых пунктах на территории городского округа.	В течение года	Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг доступными и достаточными.
6	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворённости получателей услуг качеством, полнотой и доступностью информации. Повышение доли получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации (в телефонном режиме, при личном обращении, на официальном сайте)	В течение года	Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении (при условии таковых). Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.
<b>Показатели, характеризующие комфортность предоставления социальных услуг и доступность их получения.</b>			
1	Мероприятия, направленные на повышение уровня социально-бытовой	В течение года	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг, в том

	<p>комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы;</p> <p>благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии зданий и помещений учреждения;</p> <p>благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения;</p> <p>оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем оказываемых учреждением социальных услуг;</p> <p>проведение паспортизации КГБУ СО «КЦСОН «Дивногорский», как объект социальной инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности для мобильных и маломобильных граждан до уровня требований законодательства.</p>		<p>числе с гражданами с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений и территорий учреждения, как удовлетворительное, от общего числа опрошенных.</p> <p>Укрепление материально-технической базы.</p>
2	<p>Обеспечение взаимодействия между организациями здравоохранения, аптеками и учреждениями социального обслуживания по обеспечению граждан пожилого возраста и инвалидов лекарственными препаратами, назначаемыми по медицинским показаниям, в том числе по их доставке на дом.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданам с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Увеличение числа получателей социальных услуг в населённых пунктах городского округа, проведение плановых выездных приёмов и консультирование граждан через активизацию работы мобильных бригад, в том числе с привлечением узких специалистов с других ведомств и организаций.</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих условия оказания социальных услуг</p>

			доступными и комфортными.
3	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, ЦЗН, информационных листов.	В течение года	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья. Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными.
4	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворённости получателей социальных услуг уровнем комфортности, и доступности получения услуг.	В течение года	Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными.

**Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**

1	Обеспечение условий для оперативного приёма получателей социальных услуг (составление графиков работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	В течение года	Уменьшение доли получателей социальных услуг, ожидающих предоставления услуги от общего числа опрошенных.
2	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	В течение года	Соблюдение сроков (среднее время) ожидания приёма к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе учреждения, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг).

**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения социального обслуживания**

1	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	В течение года	Увеличение доли получателей услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации
---	--	----------------	--

			социального обслуживания, от общего числа опрошенных.
2	<p>Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе:</p> <p>разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ;</p> <p>профессиональное самообразование специалистов учреждения;</p> <p>контроль за соблюдением специалистами этических норм социального обслуживания.</p>	В течение года	<p>Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным. Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме.</p>
3	<p>Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетенции работников.</p> <p>Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг.</p>	В течение года	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных.
4	<p>Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности, в том числе через самообразование, внутриорганизационное обучение (включая наставничество),</p>	В течение года	<p>Повышение доли работников (кроме административно-управленческого), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю «социальная работа» или иной осуществляемой в учреждении. Повышение компетенции сотрудников учреждения через систему</p>

	<p>прохождение курсов повышения квалификации и профессиональной подготовки, обучение на видеоконференциях, вебинарах, семинарах, форумах, работе стажировочной площадки, участие специалистов в конкурсах профессионального мастерства.</p>		<p>повышения квалификации.</p>
5	<p>Реализация плана мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путём создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения. Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками учреждения своих должностных обязанностей.</p>
6	<p>Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг: изучение методической литературы, опыта других учреждений; проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворённости получателей услуг, качеством предоставления услуг.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Улучшение показателей удовлетворённости получателей услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.).</p>
<p>Показатели, характеризующие удовлетворённость качеством оказания услуг</p>			
1	<p>Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведение мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительные, досуговые).</p>	<p>В течение года</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством проводимых,</p>

2	<p>Организация клубной и образовательной деятельности в учреждении: применение стационароразмещающих технологий для мобильных и маломобильных граждан пожилого возраста и инвалидов; проведение комплексной реабилитации; оздоровительные занятия для групп 65+ (пилатес, скандинавская ходьба)</p>	В течение года	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (в кружках и клубах), от общего числа опрошенных.</p>
3	<p>Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня удовлетворённости получателей социальных услуг качеством оказания услуг. Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворённости получателей социальных услуг.</p>	В течение года	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных в том числе удовлетворённых: помещениями, в которых оказываются социальные услуги; наличием оборудования для предоставления социальных услуг; оперативностью решения возникающих вопросов.</p>
4	<p>Обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений.</p>	В течение года	<p>Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)</p>
5	<p>Сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности заполнения листка обратной связи.</p>	В течение года	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.</p>
<p>Коммуникативная эффективность учреждения</p>			

1	<p>Повышение квалификации специалистов учреждения. Составление перспективного плана повышения квалификации специалистов. Составление графика повышения квалификации. Обучение на курсах повышения квалификации.</p>	<p>В течение года</p>	<p>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.</p>
2	<p>Осуществлении профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения: психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги; проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Положительное изменение качественных показателей труда.</p>
3	<p>Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетенции 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.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Улучшение кадрового обеспечения центра. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг.</p>
4	<p>Развитие наставничества в социальной сфере: оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении, подбор методической литературы для молодых специалистов.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Улучшение качества оказания социальных услуг. Профессиональное становление молодого специалиста.</p>



	работа под руководством опытного специалиста.		
--	--	--	--