

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГБУ СО КК

«Павловский КЦСОН»

от «09» января 2019г № 5

**ПЛАН**

**мероприятий по улучшению качества работы ГБУ СО КК «Павловский КЦСОН» на 2019 год.**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	ответственный	Результат выполнения мероприятия	Показатели, характеризующие результат мероприятия
<b>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
1.1.	Обновление нормативно-правовой базы	По мере принятия и поступления нормативно-правовых актов РФ и Краснодарского края	Заместители директора, юристконсульт	Формирование высокого правового уровня учреждения	Полнота и своевременность обновления нормативной правовой базы, ее соответствие федеральному и региональному законодательству
1.2.	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; - официальном сайте	В течение года	Заместитель директора, специалист по социальной работе, программист	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

	учреждения <a href="http://www.pavlovskiy-kcson.ru">http://www.pavlovskiy-kcson.ru</a> - интернет-сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> -брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.				
1.2.	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения -обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты	В течение года	Заместитель директора, специалист по социальной работе, программист	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе центра	Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным
1.3.	Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение: - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения; - сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения.	В течение года	Заместитель директора, программист	Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения
1.4.	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	Заместитель директора, специалист по социальной работе, программист	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ СО КК «Павловский КЦСОН »	Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации

1.5	<p>Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сбор информации посредством предоставления возможности</li> </ul>	В течение года	Заместитель директора, специалист по социальной работе, программист	Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых)	Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения
	<p>получателям социальных услуг заполнения анкет;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение социологического опроса удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения;</li> </ul> <p>изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></p>				
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>					
2.1.	<p>Реализация мероприятий по обеспечению доступности для инвалидов и маломобильных групп граждан предоставляемых социальных услуг</p>	В течение года	Заместитель директора	Беспрепятственный доступ инвалидов и маломобильных граждан и предоставляемых услуг	Степень выполнения условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан
2.2.	<p>Мероприятия, направленные на развитие материально-технической базы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и</li> </ul>	В течение года	Заместитель директора	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья	Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание

	помещений учреждения; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения. - проведение паспортизации ГБУ СО КК «Павловский КЦСОН», как объекта социальной инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства				помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных
2.3.	Обеспечение взаимодействия между организациями здравоохранения, аптечными организациями и учреждением социального обслуживания по обеспечению граждан пожилого	В течение года	Заместитель директора	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья	Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными
	возраста и инвалидов лекарственными препаратами, назначенными им по медицинским показаниям врачом, в том числе по их доставке на дом.				
2.4.	Сбор информации с целью выявления уровня оценки 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	В течение года	Заместитель директора	Увеличение доли лиц, считающих условия оказания социальных услуг комфортными	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья
2.5.	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения	В течение года	Заместитель директора, специалисты по кадрам	Укомплектованность центра специалистами, имеющими соответствующую квалификацию и	Определение степени потребности центра в квалифицированных специалистах

2.6.	Своевременное оформление, подтверждающих регистрацию прав на объекты недвижимости и земельный участок	В течение года	Юрисконсульт Е.В.Лысенко	профессиональную подготовку Наличие актуальных документов	Отсутствие замечаний при проверке контролирующих органов
<b>3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>					
3.1.	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	В течение года	Заместитель директора	Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	Уменьшение количества граждан, неудовлетворенных качеством предоставленных услуг
3.2.	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	В течение года	Заместитель директора	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)	Уменьшение количества граждан, неудовлетворенных сроками ожидания предоставления социальных услуг
<b>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников</b>					
4.1.	Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе: - профессиональное самообразование специалистов;	В течение года	Заместитель директора, специалисты центра	Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.	Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы;</li> <li>- проведение для сотрудников методических бесед на темы:</li> <li>- «Основные этические принципы и правила служебного поведения»;</li> <li>- «Говорим по телефону правильно»;</li> <li>- «Вежливое общение»;</li> <li>- «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов».</li> </ul>				
4.2.	<p>Сбор информации с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников;</p> <p>-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</p>	В течение года	Заместитель директора, специалист по социальной работе	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных	Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме
4.3.	Реализация плана мероприятий на 2017 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	В течение года	Юрисконсульт, специалист по кадрам	Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками учреждения своих должностных обязанностей.	Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения.
4.4.	<p>Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления социальных услуг ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение методической литературы, опыта работы других учреждений</li> <li>- организация и проведение занятий с социальными работниками в том</li> </ul>	В течение года	Заместитель директора	Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг профессиональными качествами работников центра	Увеличение доли лиц, считающих, что услуги им предоставляются квалифицированными кадрами


	числе по развитию деловых и профессиональных качеств; - проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности получателей услуг, качеством предоставления услуг.				
<b>5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания социальных услуг</b>					
5.1.	Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (досуговых): - организация клубной и образовательной деятельности в учреждении - проведение мероприятий в клубах для людей пожилого возраста И несовершеннолетних и их родителей; - организация деятельности компьютерного класса	В течение года	Заместитель директора	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	Высокая оценка деятельности центра от получателей социальных услуг
5.2.	Сбор информации с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг: - осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	В течение года	Заместитель директора	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных	Повышение качества оказания социальных услуг
5.3.	Обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений	В течение года	Заместитель директора	Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100	Наличие книги жалоб и предложений

				получателей социальных услуг (в течение года)	
5.4.	Проведение мероприятий внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг	ежемесячно	Заместитель директора, комиссия по внутреннему контролю качества	Повышение качества оказания социальных услуг в соответствии с установленными требованиями	Выполнение плановых показателей, отсутствие жалоб со стороны получателей социальных услуг, повышение личной ответственности каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг
<b>6. Коммуникативная эффективность учреждения</b>					
6.1.	Повышение квалификации специалистов центра. Составление перспективного плана повышения квалификации специалистов.	В течение года	Специалист по кадрам	Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение курсов квалификации.	Повышение коммуникативной эффективности учреждения
	Составление графика повышения квалификации. Обучение на курсах повышения квалификации			Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг	
6.2.	Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения: - психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.	В течение года	Педагог-психолог ОПСН	Положительное изменение качественных показателей труда	Повышение качества предоставления социальных услуг
6.3.	Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала. Участие в обучающих семинарах. Организация методической помощи сотрудникам. Разработка и распространение информационных методических	В течение года	Заместитель директора	Участие в обучающих семинарах. Организация методической помощи сотрудникам. Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности	Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала.



	материалов по разным направлениям деятельности учреждения. Обмен опытом со специалистами других центров.			учреждения. Обмен опытом со специалистами других центров.	
6.4.	Развитие наставничества в социальной сфере: - оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении; - подбор методической литературы для молодых специалистов; - работа под руководством опытного специалиста.	В течение года	Заместитель директора	Профессиональное становление молодого специалиста.	Улучшение качества оказания социальных услуг
6.5.	Проведение мониторинга выполнения «дорожной карты»	ежемесячно	Заместитель директора	Обеспечение всестороннего, качественного контроля деятельности центра	Выполнение показателей «дорожной карты»
6.6.	Обеспечение работы Попечительского Совета в центре	В течение года	Заместитель директора	Участие в рассмотрении жалоб, предложений граждан по вопросам организации социального обслуживания, участие в разрешении конфликтных ситуаций	Увеличение числа получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления и качеством социальных услуг
6.7.	Подведение итогов по выполнению плана по улучшению качества работы ГБУ СО КК «Павловский КЦСОН» на 2018г	Декабрь 2019г	Директор центра	Совершенствование плана по улучшению качества работы ГБУ СО КК «Павловский КЦСОН» на 2019 год	Выявление недочетов и определение перспектив в планировании работы по улучшению качества

Заместитель директора

 Е.В.Тимченко