

ПРИЛОЖЕНИЕ  
УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГБУ СО КК  
«Павловский КЦСОН»

от « 9 » 01 2020г № 5

**ПЛАН  
мероприятий по улучшению качества работы ГБУ СО КК «Павловский КЦСОН» на 2020 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 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>	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

	-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	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации.	В течение года	Заместитель директора, специалист по социальной работе, программист	Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при вы-	Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации

<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 получателям социальных услуг заполнения анкет;</li> <li>- проведение социологического опроса удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения;</li> <li>- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></li> </ul>			явлении таковых)	о работе учреждения
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>				
2.1. Реализация мероприятий по обеспечению доступности для инвалидов и маломобильных групп граждан предоставляемых социальных услуг	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. Мероприятия, направленные на развитие материально-технической базы: <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>- проведение паспортизации ГБУ СО КК « Павловский КЦСОН », как объекта социальной инфраструктуры с последующим утверждением</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 помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

	плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства				
2.3.	Обеспечение взаимодействия между организациями здравоохранения, аптечными организациями и учреждениями социального обслуживания по обеспечению граждан пожилого возраста и инвалидов лекарственными препаратами, назначенными им по медицинским показаниям врачом, в том числе по их доставке на дом.	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
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 профессиональную подготовку	Определение степени потребности центра в квалифицированных специалистах
2.6.	Своевременное оформление, подтверждающих регистрацию прав на объекты недвижимости и земельный участок	В течение года	Юрисконсульт	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 предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока,	Уменьшение количества граждан, неудовлетворенных качеством предоставленных услуг

				установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	
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; - контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы; - проведение для сотрудников методических бесед на темы: - «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»; - «Вежливое общение»; - «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов».	В течение года	Заместитель директора, специалист центра	Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.	Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме
4.2.	Сбор информации с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников;	В течение года	Заместитель директора, специалист по социальной рабо-	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего	Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной

	-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг		те	числа опрошенных	и вежливой форме
4.3.	Реализация плана мероприятий на 2020 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.	Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления социальных услуг; - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений - организация и проведение занятий с социальными работниками в том числе по развитию деловых и профессиональных качеств; - проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности получателей услуг, качеством предоставления услуг.	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
<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;	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

	- организация деятельности компьютерного класса				
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 получателей социальных услуг (в течение года)	Наличие книги жалоб и предложений
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. Составление графика повышения квалификации. Обучение на курсах повышения квалификации	В течение года	Специалист по кадрам	Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение курсов квалификации. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг	Повышение коммуникативной эффективности учреждения.
6.2.	Осуществление профилактики син-	В течение года	Педагог-	Положительное изменение ка-	Повышение качества

	<p>дрома «профессионального 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>		психолог ОПСН	качественных показателей труда	предоставления социальных услуг
6.3.	<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>	В течение года	Заместитель директора	<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>	Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала.
6.4.	<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>	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 2020г	Декабрь 2020г	Директор центра	Совершенствование плана по улучшению качества работы ГБУ СО КК «Павловский КЦСОН» на 2020 год	Выявление недочетов и определение перспектив в планировании работы по улучшению качества
------	--	---------------	-----------------	---	--

Заместитель директора



А.И.Яценко