

ПРИЛОЖЕНИЕ №13

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГБУ СО КК
«Павловский КЦСОН»
от 11 января 2021г. №5

ПЛАН

мероприятий по улучшению качества работы ГБУ СО КК «Павловский КЦСОН» на 2021 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат выполнения мероприятия	Показатели, характеризующие результат мероприятия
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
1.1.	Обновление нормативно-правовой базы	По мере принятия и поступления нормативно-правовых актов РФ и Краснодарского края	Заместители директора, юристы	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;	В течение года	Заместитель директора, специалисты 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

	<p>- официальном сайте учреждения http://pavlovskiy-kcson.ru</p> <p>- брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.</p>				
1.2.	<p>Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:</p> <p>- обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения</p> <p>- обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты</p>	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.	<p>Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение:</p> <p>- оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения;</p> <p>- сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения</p>	В течение года	Заместитель директора, программист, делопроизводитель	Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения
1.4.	<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 книги отзывов и предложений</p>	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>Организация выездов мобильной комплексной бригады. Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах</p>	В течение года	Специалисты по социальной работе	<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>	<p>Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения и доступностью получения услуг</p>
1.6	<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"> - сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкет; - проведение социологического опроса удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения; изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru 	В течение года	Заместитель директора, специалист по социальной работе, программист	<p>Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых)</p>	<p>Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения</p>

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

2.1	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения; - оборудование помещений для приема граждан 	В течение года	Заместитель директора, заведующий хозяйственной частью, специалисты по социальной работе	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>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</p>	Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных бытовой комфортностью пребывания в учреждении
2.2	Реализация мероприятий по обеспечению доступности для инвалидов и маломобильных групп граждан предоставляемых социальных услуг	В течение года	Заместитель директора, заведующий хозяйственной частью	Беспрепятственный доступ инвалидов и маломобильных граждан к предоставляемым социальным услугам	Степень выполнения условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан
2.3	<p>Мероприятия, направленные на развитие материально-технической базы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и 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 	В течение года	Заместитель директора, заведующий хозяйственной частью	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
2.4	Обеспечение взаимодействия между	В течение года	Заместитель ди-	Повышение комфортности и	Увеличение доли лиц,

	организациями здравоохранения, аптечными организациями и учреждением 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.		ректора, специалисты по социальной работе	доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья	считающих условия оказания услуг доступными и комфортными
2.5	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
2.6	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
2.7	Своевременное оформление, подтверждающих регистрацию прав на объекты недвижимости и земельный участок	В течение года	Юрисконсульт	Наличие актуальных документов	Отсутствие замечаний при проверке контролирующих органов
	Активизация работы Попечительского совета учреждения	В течение года	Специалист по социальной работе	Наличие актуальных документов	Укрепление материально – технической базы учреждения Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг
	Организация выездов мобильной комплексной выездной бригады для оказания социальных услуг	В течение года	Специалисты по социальной работе	Увеличение количества граждан, проживающим в отдаленных населенных пунктах, удовлетворенных доступностью получения соци-	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг для получателей социальных услуг,

	и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах по месту жительства.			альных услуг	проживающим в отдаленных населенных пунктах
3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги					
3.1.	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	В течение года	Заместитель директора, специалисты центра	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
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников					
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:	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"> - «Общение с инвалидами. 10 общих правил этикета»; - «Особенности профессионального общения с пожилыми людьми»; - «Коммуникация в деятельности социального работника». 				
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 2021 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	В течение года	Юрисконсульт, специалист по кадрам, специалист по охране труда	<p>Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения.</p> <p>Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками учреждения своих должностных обязанностей.</p>	Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения.
4.4	<p>Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления социальных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 удовлетво- 	В течение года	Заместитель директора, специалисты	Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг профессиональными качествами работников центра	Увеличение доли лиц, считающих, что услуги им предоставляются квалифицированными кадрами

	ренности получателей услуг, качеством предоставления услуг.				
	Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.	В течение года	Отдел кадров	Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг профессиональными качествами работников центра	Увеличение доли лиц, считающих, что услуги им предоставляются квалифицированными кадрами
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания социальных услуг					
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, а так же 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, специалист по социальной работе	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, делопроизводитель	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 отзывов 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
6. Коммуникативная эффективность учреждения					
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 синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения: - психологическая поддержка специалистов, оказывающих социальные услуги; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.	В течение года	Педагог-психологи ОПСД	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 материалов по разным направлениям деятельности учреждения.	В течение года	Заместитель директора, специалист по кадрам, специалисты по социальной работе	Участие в обучающих семинарах. Организация методической помощи сотрудникам. Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения. Обмен опытом со специалистами	Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала.

	Обмен опытом со специалистами других центров.			ми 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, специалист по социальной работе	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 2021г.	Декабрь 2021г.	Директор центра	Совершенствование плана по улучшению качества работы ГБУ СО КК «Павловский КЦСОН» на 2021 год	Выявление недочетов и определение перспектив в планировании работы по улучшению качества

Специалист по
социальной работе ОССО



О.С. Шатрюк