УТВЕРЖДЕН

приказом ГБУ КЦСОН

Карачевского района

№400 от 30.12.2020 г.

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг государственным бюджетным учреждением Брянской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Карачевского района» на 2021 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Результат |
| **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации**  **об организации социального обслуживания** | | | |
| 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 наобщедоступных информационных ресурсах: - средствах массовой информации; - информационных стендах в помещениях учреждения; - информационных стендах помещений сторонних организаций; - официальном сайте учреждения, интернет-сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/); - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах. | 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:  - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения;  - обеспечение функционирования  телефонной связи, электронной почты. | В течение года | Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ «КЦСОН Карачевского района».  Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным. |
| 3 | Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение: - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения; - оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения; - сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения. | В течение года | Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг  для получения необходимой информации |
| 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 | Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ «КЦСОН Карачевского района».  Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг  для получения необходимой информации. |
| 5 | Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах. | В течение года | Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным. |
| 6 | 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 www.bus.gov.ru. | В течение года | 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. |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | |
| 1 | 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; - оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении; - проведение паспортизации ГБУ «КЦСОН Карачевского района», как объекта социальной инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства. | В течение года | 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 | Активизация работы Попечительского совета при ГБУ «КЦСОН Карачевского района». | В течение года | Укрепление материально – технической базы учреждения. Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг. |
| 3 | Проведение работы по привлечению благотворительных средств | В течение года | Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг для получателей социальных услуг, признанных нуждающимися в оказании материальной помощи. |
| 4 | Организация выездов специалистов для оказания социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах по месту жительства. | В течение года | Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. |
| 5 | Обеспечение взаимодействия между 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. | 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. |
| 6 | Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов | В течение года | Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья |
| 7 | Сбор информации  посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи 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 | Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными. |
| **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги** | | | |
| 1 | Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов). | В течение года | Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали  предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных |
| 2 | Осуществление контролявремени 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) |
| **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | | | |
| 1 | Обеспечение доброжелательного, вежливого и  внимательного отношения к получателям социальных услуг. | 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 |
| 2 | Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе: - разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ; - 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 | Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным.    Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.  Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме. |
| 3 | Сбор информации  посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости,   внимательности, компетентности  работников: -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг | В течение года | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных |
| 4 | Обновление нормативно- правовой базы учреждения | В течение года | Формирование высокого правового уровня учреждения. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных. |
| 5 | Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности. | В течение года | 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 повышения квалификации и обучения. |
| 6 | Реализация плана мероприятий на 2021 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении | В течение года | Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения.  Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками учреждения своих должностных обязанностей. |
| 7 | Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг: - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений; - организация и проведение занятий по развитию деловых и профессиональных качеств; - проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг. | В течение года | Улучшение показателей удовлетворённости получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.). |
| **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | |
| 1 | Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых). | В течение года | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. |
| 2 | Организация клубной и образовательной деятельности в учреждении: - организация деятельности Университета третьего возраста, проведение мероприятий; | В течение года | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных |
| 3 | Сбор информации  посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг   качеством оказания услуг: - осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг. | В течение года | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: помещениями, в которых оказываются социальные услуги; наличием оборудования для предоставления социальных услуг; мебелью, мягким инвентарем; 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 полустационарной форме социального обслуживания или форме социального обслуживания на дому; санитарным содержанием санитарно-технического оборудования; порядком оплаты  социальных услуг; конфиденциальностью предоставления социальных услуг; периодичностью прихода социальных работников на дом; оперативностью решения вопросов. |
| 4 | Обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений | Ежеквартально | Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) |
| 5 | 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 | В течение года | Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных |
| **VI. Коммуникативная эффективность учреждения** | | | |
| 1 | Повышение квалификации специалистов центра. Составление перспективного плана повышения квалификации специалистов. Составление графика повышения квалификации. Обучение на курсах повышения квалификации | В течение года | Повышение коммуникативной эффективности учреждения. Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение курсов квалификации. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг |
| 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 | Положительное изменение качественных показателей труда |
| 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.  Обмен опытом со специалистами других центров. | В течение года | Улучшение кадрового обеспечения центра.   Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания.  Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг. |
| 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 | Улучшение качества оказания социальных услуг.  Профессиональное становление молодого специалиста. |