

Утверждаю

Директор КГБУ СО «КЦСОН «Пировский»

Шайхутдинов Р.М.

10.01.2023 г.

**План мероприятий по повышению качества социальных услуг КГБУ
СО «КЦСОН «Пировский»**

№	Мероприятие	Результат	Срок
1.	Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания населения в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержания информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: - средства массовой информации; - информационных стендах в помещениях учреждения; - официальном сайте учреждения; - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирования о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и в полном объеме.	В течение года
2.	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей услуг: - обеспечения электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения; - обеспечения функционирования телефонной связи, электронной почты, в сетях интернет.	Повышение удовлетворенности получателей услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг доступным и достаточным.	В течение года
3.	Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей услуг в учреждение: - информирование и ведение журнала учета обращений по телефону и обращений, полученных посредством электронной почты, на официальном сайте учреждения, сбор и анализ информации.	Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.	В течение года

4.	Сбор и анализ заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.	В течение года
5.	Организация выездов мобильной (мультидисциплинарной) бригады. Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающих в сельских поселениях.	Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядка услуг доступным и достаточным.	В течение года
6.	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности 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)	Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении (при условии таковых). Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.	В течение года
7.	Мероприятия, направленные на повышение уровня социально-бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы: -благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии зданий 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.	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг, в том числе с гражданами с ограниченными возможностями здоровья. Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений и территории учреждения, как удовлетворительное, от общего числа опрошенных. Укрепление материально-технической базы.	В течение года
8.	Обеспечение взаимодействия между организациями здравоохранения, аптечными организациями и учреждением социальной обслуживания по обеспечению граждан пожилого возраста и инвалидов лекарственными препаратами, назначенными им по медицинским показаниям	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья. Увеличение числа получателей социальных услуг в отдаленных населенных пунктах, продление практики организации и проведения плановых выездных приемов граждан на территориях сельских населенных пунктов	В течение года

	врачом, в том числе по их доставке на дом.	через активизацию работы мобильных бригад, в том числе с привлечением узких специалистов с других ведомств и организаций. Увеличение доли лиц, считающих условия оказания социальных услуг доступными и комфортными.	
9.	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов.	Уменьшение количества вакантных должностей.	В течение года
10.	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг уровнем комфортности, и доступности получения услуг.	Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортным.	В течение года
11.	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	Уменьшение доли получателей социальных услуг, ожидающих предоставления услуги от общего числа опрошенных.	В течение года
12.	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания.	В течение года
13.	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;	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.	В течение года

14.	<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), прохождение курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки, обучение на видеоконференциях, вебинарах, семинарах, форумах, конференциях, работе стажировочных площадок, участие специалистов в конкурсах профессионального мастерства</p>	<p>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.</p>	В течение года
15.	<p>Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.</p>	В течение года
16.	<p>Организация клубной и образовательной деятельности в учреждении: -применение стационарозамещающих технологий для мобильных и маломобильных граждан пожилого возраста и инвалидов: проведение занятий в группах с когнитивными нарушениями для людей пожилого возраста: - Школа родственного ухода»; -Проведение клубов и кружков для мобильных и маломобильных граждан: клубы и кружки по интересам, оздоровительные группы: («Скандинавская ходьба»; др.);</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (в кружках и клубах).</p>	В течение года
17.	<p>Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения:</p>	<p>Положительное изменение качественных показателей труда.</p>	В течение года

	<ul style="list-style-type: none"> - психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами. - коллективные мероприятия. 		
18.	<p>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.</p>	<p>Улучшение кадрового обеспечения центра. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг.</p>	<p>В течение года</p>