Министерство социальной политики Красноярского края

Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания

«Центр социальной помощи семье и детям «Ужурский»»

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*662253 Красноярский край, г.Ужур ул. Западная д.6

Тел/факс 8-(39156) 21-9-00, 22-1-74

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Утверждаю:

Директор КГБУ СО

ЦСПСиД «Ужурский»

\_\_\_\_\_\_\_С.С. Зарецкая

13.01.2020 г.

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**

**по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг**

**Краевым бюджетным учреждением**

**«Центр социальной помощи семье и детям Ужурский»**

**на 2020 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | | | **Наименование мероприятия** | **Срок реализации** | **Результат** |
| **Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | |
| 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 на общедоступных информационных ресурсах:**  - средствах массовой информации;  - информационных стендах в помещениях учреждения;  - информационных стендах помещений сторонних организаций;  - официальном сайте учрежденияhttp://ужур-семья.рф/  - интернет-сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/);  - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.  - наличие альтернативной версии на официальном сайте учреждения версии для инвалидов по зрению  - наличие дистанционных способов взаимодействия учреждения с получателями услуг (телефон, факс, эл.почта) | 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 | | | **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 «Экстренных обращений» 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 |
| 3 | | | **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.  - лично в организацию социального обслуживания  -в электронной форме на официальном сайте организации | В течение года | Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе Центра семьи «Ужурский»  Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг  для получения необходимой информации |
| 4 | | | Организация выездов мобильной выездной бригады. Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах | В течение года | Повышение доступности оказания социальных услуг учреждением. |
| 5 | | | **Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации.**  - сбор информации  посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкет;  - проведение социального опроса | В течение года | Повышение качества социальных услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг 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 КГБУ СО ЦСПСиД Ужурский», как объекта социальной инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства.  - поддержание в надлежащем состоянии входной группы учреждения для маломобильных групп населения. | | | 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. |
| 2 | Активизация работы Попечительского совета при Центре семьи «Ужурский» | | | 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 | Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения. | | | В течение года | Повышение комфортности и доступности получения услуг. |
| 5 | Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения | | | В течение года | Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг у слабовидящих граждан |
| 6 | 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 речение года | Уменьшение времени ожидания предоставления социальной услуги |
| 2 | | Осуществление контролявремени ожидания предоставления социальной услуги | |  | Соблюдение сроков ожидания приема к специалисту учреждения |
| **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, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и  внимательность сотрудников учреждения |
| 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. | | В течение года | 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 | | Повышение квалификации/профессиональной переподготовки сотрудников учреждения | | В течение года | Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения. |
| 5 | | Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг  - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений | | В течение года | Улучшение показателей удовлетворённости получателей социальных услуг |
| **V. 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. |
| 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  Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг. |
| 4 | | **Развитие наставничества в учреждении:**  - 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. |
| **VI. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации**  **об организации социального обслуживания** | | | | | |
| 1 | | Увеличение количества получателей социальных услуг, у которых произошли положительные изменения в качестве жизни в результате получения социальных услуг в учреждении. (социально – бытового, правового, педагогического или психологического характера) | | В течение года | Увеличение доли лиц, с положительными изменениями в качестве жизни. |
| 2 | | Увеличение количества получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством проводимых мероприятий имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых ) | | В течение года | Увеличение доли лиц удовлетворённых качеством проводимых мероприятий |
| 3 | | Отсутствие зарегистрированных в организацию социального обслуживания жалоб получателей услуг на качество услуг | | В течение года | Повышения удовлетворённости качеством предоставления услуг |
| 4 | | Проведение опроса получателей социальных услуг, с целью выявления готовности рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам, знакомым и т.д. | | В течение года | Выявления получателей услуг удовлетворённых качеством предоставления социальных услуг в учреждении. |