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
Цент семьи «Ужурский»
_____С.С. Зарецкая
« 16» января 2023 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг Краевым бюджетным учреждением «Центр социальной помощи семье и детям Ужурский» на 2023 год

№	Наименование мероприятий	Сроки реализации	Результат
1. Открытость, полнота и доступность информации об учреждении социального обслуживания Показатель - доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения от общего числа опрошенных получателей услуг, 100 %			
1.1	Организовать информационно-разъяснительную работу с населением о системе социального обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг, повышения качества и содержательности информации, её актуализация на	В течении года	Повышение уровня информационности населения о деятельности учреждения

	общедоступных информационных ресурсах: − в средствах массовой информации; − на информационных стендах в помещениях учреждения; −на информационных стендах помещений сторонних организаций; − на официальном сайте учреждения; − в интернет-сайте; − в брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах		
1.2	Проведение "Дня открытых дверей"	Август	Повышение уровня информационности населения о деятельности учреждения
1.3	Провести анализ размещения на сайте учреждения материалов на предмет: – грамматических ошибок; – добавления новых разделов, отражающих деятельность учреждения; – добавления технической возможности проведения опроса получателей социальных услуг об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг; – проверки на сайте действующих телефонных номеров и исключение неработающих номеров телефонов; – размещения на сайте контактных телефонов конкретных специалистов, которые могут дать полную информацию по всем вопросам об учреждении и оказываемых услугах на поступивший звонок по телефону; – осуществления регулярного мониторинга сайта учреждения на предмет своевременности обновления актуальной информации об учреждении	Еженедельно	Повышение уровня информационности населения о деятельности учреждения
1.4	Организовать работу по размещению на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с	Еженедельно	Повышение уровня информационности населения о деятельности учреждения

	получателями социальных услуг: – телефона; – электронной почты; – электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); – раздела "Вопрос - ответ"; – технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		
1.5	Обеспечить возможность направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: − на информационных стендах в помещениях учреждения; − на официальном сайте учреждения; − в журнале жалоб и предложений; − на официальном сайте учреждения	Ежедневно	Повышение уровня информационности населения о деятельности учреждения
1.6	Размещение сведений о деятельности учреждения на официальном сайте в сети «Интернет» www.bus.gof.ru в соответствии с приказом РФ от 21.07.2011 г. №86 н	в течение 10 дней после утверждения и (или) исправления в публикуемые сведения	Формирование доступной и открытой информационной среды
1.7	Обеспечить проведение заседаний попечительских советов при учреждении (информацию о заседаниях попечительских советов с учётом решения вопросов, направленных на улучшение качества оказания социальных услуг, ежеквартально размещать на сайте учреждения	1 раз в квартал	Повышения качества социального обслуживания
2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, в том числе сокращение времени ожидания предоставления социальной услуги. Показатель - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг от общего числа опрошенных			

получателей услуг,100 %			
2.1	Приобретение визуально-акустического электронного табло	3 квартал	Повышения качества и условий предоставления социальных услуг
2.2	Косметический ремонт здания и отдельных помещений	3 квартал	Улучшения условий проживания клиентов стационарного отделения
2.3	Проведение работы по привлечению благотворительных средств	в течение года	Повышения качества и условий предоставления социальных услуг
2.4	Обеспечить в учреждении комфортные условия для предоставления услуг: – наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; – наличие озеленения в помещениях учреждения и прилегающей территории; – наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; – санитарное состояние помещений учреждения; – транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); –доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении)	Ежедневно	Повышения качества и условий предоставления социальных услуг
2.5	Провести мероприятия по обеспечению укомплектованности штата учреждения специалистами, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством средств массовой информации, Центра занятости населения, информационных листов, раздела "Вакансии" на сайте учреждения	Ежемесячно	Повышения качества социального обслуживания
2.6	Обеспечить условия для оперативного приема получателей социальных услуг посредством осуществления контроля времени ожидания оказания услуг, сокращения времени ожидания за счет	Ежедневно	Повышения качества социального обслуживания

	перераспределения времени персонала (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов)		
2.7	Организовать выезды мобильной комплексной выездной бригады для оказания социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах	По графику работы мобильной бригады	Повышения качества социального обслуживания
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения Показатель - доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в учреждение от общего числа опрошенных получателей услуг, 100 %			
3.1	Организовать проведение учебных занятий для сотрудников учреждения по вопросам профессиональной этики при исполнении служебных обязанностей	1 раз в квартал	Повышения качества социального обслуживания
3.2	Профилактика синдрома профессионального выгорания для специалистов учреждения	1 раз в квартал	Повышения качества социального обслуживания
3.3	Организовать систему наставничества в учреждении с целью помощи молодым специалистам в профессиональном становлении	При приеме на работу, согласно плану обучения	Повышения качества социального обслуживания
3.4	Своевременно повышать квалификацию специалистов, оказывающих социальные услуги: – проходить обучение на курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовки в соответствии с профессиональными стандартами; –посещать семинары, круглые столы, организованные министерством социальной защиты населения Хабаровского края	согласно графику обучения	Повышения качества социального обслуживания
3.5	Обеспечение индивидуального клиенто ориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения	постоянно	Повышения качества социального обслуживания

3.6	.Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	постоянно	Повышения качества социального обслуживания
4. **Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** Показатель - доля получателей услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг, при обращении в учреждение от общего числа опрошенных получателей услуг, 100 %			
4.1	Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность	по плану	Создание условий для получения спектра услуг
4.2	Выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, при личном обращении в учреждение. систематический анализ книги «Отзывов и предложений» в каждом отделении; -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг посредством проведения анкетирования среди получателей социальных услуг.	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 об учреждении
4.3	Выявление уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, в телекоммуникационной сети Интернет -отслеживание информации в разделах «вопрос/ответ» и «гостевая книга» на официальном сайте учреждения - на страницах в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте»	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 об учреждении
4.4	Привлечение волонтеров к проведению мероприятий по		повышение качества и условий

	оказанию социальной помощи получателям социальных услуг	в течение года	предоставления социальных услуг
4.5	Предоставление консультационных онлайн-услуг получателям социальных услуг проживающих в отдаленной местности, а так-же маломобильным группам населения	в течение года	повышение качества и условий предоставления социальных услуг
4.6	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг.	в течение года	увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных
4.7	Привлечение к решению проблемм ПСУ учреждения, представителей НКО, благотворителей и волонтеров	в течение года	увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг

Директор КГБУ СО
Центр семьи «Ужурский» С.С. Зарецкая

Исполнитель: О.Ю. Филичкина 8 (3912) 21-9-00