УТВЕРЖДАЮ

И.о.директора КГБУ СО

«КЦСОН Кежемский»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.А. Ходос

. «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**

**ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И ЭФФЕКТИВНОСТИ ИХ ОКАЗАНИЯ**

**КРАЕВОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ «КЕЖЕМСКИЙ»**

**НА 2022 ГОД**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование мероприятия** | **Срок**  **реализации** | **Результат** | **Ответственный** |
| **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 на общедоступных информационных ресурсах:  - средствах массовой информации;  - информационных стендах в помещениях учреждения;  - информационных стендах помещений сторонних организаций;  - официальном сайте учреждения;  - социальных сетях ( Контакт, вебер, ватсап, одноклассники, инстрграм);  - 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. | И. о. директора;  Заведующие отделениями;  Программист;  Экономист |
| 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 «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 | И. о. директора |
| 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;  - обеспечение работы  электронного сервиса «Приемная online» на официальном сайте учреждения. | В течение года | Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе КГБУ СО «КЦСОН Кежемский»  Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации | И. о. директора;  Заведующие отделениями;  Программист |
| 4 | Организация **выездов мобильной комплексной выездной бригады.** 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 | И. о. директора;  Заведующие отделениями |
| 5 | 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. | 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 | И. о. директора;  Заведующие отделениями |
| 6 | Развитие партнерских взаимоотношений с целью расширения социальных контактов получателей социальных услуг (взаимодействие с АНКО, учреждениями культуры и спорта. | В течение года | Повышение престижа Учреждения и качества социальных услуг. |  |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | | |
| 7 | 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 «КЦСОН «Кежемский», как объект 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 | И. о. директора;  Заведующий хозяйственным отделом |
| 8 | Активизация работы  **Попечительского совета**  при КГБУ СО «КЦСОН «Кежемский». | В течение года | Укрепление материально –  технической базы учреждения  Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг | И. о. директора |
| 9 | 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 | И. о.директора;  Заведующие отделениями |
| 10 | Проведение мероприятий по обеспечению **укомплектованности штата** учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов, официального сайта и социальных сетей. | В течение года | Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья | И. о. директора;  Специалист по кадрам |
| 11 | Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения. | 1 квартал | Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг у слабовидящих граждан. Своевременное получение информации о деятельности центра слабо зрячими гражданами. | И. о. директора;  Программист |
| 12 | Развитие пункта проката технических средств реабилитации (расширение перечня ТСР) и школ родственного ухода в рамках СДУ. | В течение года | Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья | И. о. директора;  Заведующие отделениями |
| 13 | Развитие и внедрение новых технологий долговременного ухода. | В течение года | Повышение Престижа, комфортности и доступности получения услуг в учреждении | И. о. директора;  Заведующие отделениями |
| **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги** | | | | |
| 14 | 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 | И. о. директора;  Заведующие отделениями |
| 15 | 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) | И. о. директора;  Заведующие отделениями |
| **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | | | | |
| 16 | Обеспечение **доброжелательного, вежливого и  внимательного отношения** к получателям социальных услуг:  - 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. | 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 | И. о. директора;  Заведующие отделениями |
|  | Соблюдение положений и требований кодекса этики социального работника, правил этики. | В течение года | Повышение уровня и престижа Центра при оказании социальных услуг. | И.о. директора;  Заведующие отделениями |
| 17 | **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. | И. о. директора;  Специалист по кадрам |
| 18 | Реализация плана мероприятий на 2022 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. | И. о. директора;  Заведующие отделениями |
| **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | |
| 19 | **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 с**оциально-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 | И. о. директора;  Заведующие отделениями |
| **VI. Коммуникативная эффективность учреждения** | | | | |
| 20 | Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения:  - психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги;  - проведение тренингов, деловых игр  и занятий со специалистами. | Раз в полугодие | Положительное изменение качественных показателей труда | И. о. директора;  Психологи |