Приложение к приказу

КГБУ СО «КЦСОН «Уярский»

 от 28.01.2022 №33-д

ПЛАН

мероприятий повышения качества социальных услуг и эффективности их оказания КГБУ СО «КЦСОН «Уярский» на 2022 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации  | Ответственные исполнители | Результат |
| 1 | Организация информационно -разъяснительной работы с населением о видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: информационных стендах, СМИ, официальном сайте учреждения, сайте [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru/); брошюрах, буклетах, памятках. | В течение года | Заместитель директораЗаведующие отделениями | Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. |
| 2 | Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг: функционирование электронного сервиса на официальном сайте учреждения и на страницах в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте» ; обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты  | В течение года | Заместитель директора, программист | Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения  |
| 3 | Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение: оформление и ведение журнала учета обращений в учреждение; оформление и ведение журнала учета обращений граждан на выездных приемах специалистами учреждения; сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты электронного сервиса на официальном сайте учреждения и на страницах в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте».  | В течение года  | Заместитель директора, заведующие отделениями | Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации |
| 4 | Обеспечение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: ведение журнала обращений; ведение журнала регистрации заявлений на предоставление социальных услуг»; ведение Книги отзывов и предложений; обеспечение работы электронного сервиса на официальном сайте учреждения и на страницах в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте» | В течение года | Заместитель директора, делопроизводитель, программист | Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации |
| 5 | Организация контроля качества предоставляемых услуг и анализ результатов | В течение года  | Заместитель директора, заведующие отделениями | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых), рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, |
| 6 | Организация выездов мобильной бригады для  оказания социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах по месту жительства. | В течение года | Заведующая отделением срочного социального обслуживания | Повышение комфортности и доступности получения услуг, |
| 7 | Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности ( в т.ч. через самообразование), обучение на видеоконференциях, вебинарах, семинарах |  | Директор, специалист по кадрам | Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения. |
| 8 | Реализация плана мероприятий на 2022 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении | В течение года | Директор | Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. |
| 9 | Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг: изучение методической литературы, опыта работы других учреждений; организация и проведение занятий, в том числе по развитию деловых и профессиональных качеств; проведение исследования(анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг.  | В течение года | Заместитель директора, заведующие отделениями | Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (вежливость, тактичность и т.д.) |
| 10 | Организация и проведение занятий в «Школе социального работника» | По отдельному плану | Заместитель директора, заведующие отделениями обслуживания на дому | Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (вежливость, компетентность и т.д.) |
| 11 | Развитие наставничества | В течение года | Заведующие отделениями | Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (вежливость, компетентность и т.д.) |
| 12 | Пополнение новых направлений работы в рамках «Школы родственного ухода» | В течение года | Социально-реабилитационное отделение для граждан пожилого возраста, инвалидов и детей с ограниченными возможностями | Повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг |
| 13 | Развитие новых технологий социальной работы в учреждении (долговременный уход, ранее вмешательство, стационарозамещающие технологии )  | В течение года | Директор, заместитель директора, заведующие отделениями | Повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг |
| 14 | Развитие пункта проката ТСР: приобретение технических средств реабилитации согласно нуждаемости | В течение года | Директор | Повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг |
| 15 | Укрепление материально-технической базы учреждения: приобретение автомобиля, компьютерной техники, мебели и инвентаря для оснащения «Тренировочной комнаты: | В течение года | Директор | Повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг |
| 16 | Развитие клубной и кружковой работы ( мастерская «Пчелка», клуб «Серебряный возраст», семейный клуб «Гармония») | В течение года | Заведующие отделениями | Повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг |
| 17 | Обеспечение безопасности учреждения (пожарной, антитеррористической)  | В течение года | Директор | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг |