ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг

МБУ "Центр социального обслуживания населения Советского района

города Ростова-на-Дону"

на 2022 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование мероприятия | Срок  реализации | Результат | Ответственные за исполнение |
| I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации  об организации социального обслуживания | | | | |
| 1 | Организация информационно-  разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в учреждении, видах объёмах 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;  - на официальном сайте учреждения;  -на социальных сайтах;  - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах. | март,  июнь,  сентябрь,  декабрь  2022 | 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. | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалисты по социальной работе. |
| 2 | Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:   - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения mbucsonsov@inbox.ru   - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты. | в течении 2022 года | Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.  Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным. | Заместитель директора. |
| 3 | Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение:  - оформление и ведение журнала учета обращений граждан  - 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 течении 2022 года | Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалисты по социальной работе. |
| 4 | 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 mbucsonsov@inbox.ru;  - наличие журнала жалоб и предложений;  - обеспечение работы электронного сервиса на официальном сайте учреждения. | в течении 2022 года | Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе МБУ "Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону";  Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. | Заместитель директора. |
| 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 об уровне удовлетворенности качеством и доступностью  социальных услуг на  официальном сайте учреждения;  изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru | в течении 2022года | 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. | Заместитель директора. |
| 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. | в течении 2022 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. | Заместитель директора. |
| 2 | Активизация работы  Попечительского совета  при МБУ "Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону". | в течении 2022 года | Укрепление материально –  технической базы учреждения  Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг. | Заместитель директора |
| 3 | Проведение работы по привлечению благотворительных средств. | в течении 2022 года | Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг для получателей социальных услуг, признанных нуждающимися в оказании материальной помощи. | И.о. заместителя директора Е.А. Величко |
| 4 | Обеспечение взаимодействия между организациями здравоохранения, аптечными организациями и учреждением социального обслуживания по обеспечению граждан пожилого возраста и инвалидов лекарственными препаратами, назначенными им по медицинским показаниям врачом, в том числе по их доставке на дом. | в течении 2022 год | Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья.  Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными. | Заместитель директора. |
| 5 | Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе  информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов. | в течении 2022 года | Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья. | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалисты по социальной работе. |
| 6 | Обеспечение поддержки  альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения mbucsonsov@inbox.ru | в течении 2022 года | Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг услуг у слабовидящих граждан. Своевременное получение информации о деятельности центра слабовидящим гражданам. | Заместитель директора. |
| 7 | 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 социальных услуг. | в течении 2022года | Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными. | Заместитель директора. |
| 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 течении 2022 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. | Заместитель директора. |
| 2 | Осуществление контролявремени ожидания предоставления социальной услуги. | в течении 2022 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) | Заместитель директора. |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | | | |  |
| 1 | Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг. | в течении 2022 года | Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. | Заместитель директора. |
| 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;  - проведение для сотрудников на занятиях в «Школе социального работника» методических бесед на темы:  - «Основные этические принципы и правила служебного поведения»;  - «Говорим по телефону правильно»;  - «Вежливое общение»;  - «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов». | в течении 2022 года | 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. | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалисты по социальной работе. |
| 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 течении 2022года | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалисты по социальной работе. |
| 4 | Обновление нормативно-  правовой базы учреждения. | в течении 2022 года | Формирование высокого  правового уровня  учреждения.  Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных. | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалисты по социальной работе. |
| 5 | Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности. | в течении 2022 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. | Заместитель директора; специалист по кадрам. |
| 6 | Реализация плана мероприятий на 2022 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении. | в течении 2022 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. | Заместитель директора. |
| 7 | Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг  - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений  - организация и проведение занятий в «Школе социального работника». В том числе по развитию деловых и профессиональных качеств.  - проведение исследования  (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг. | в течении 2021 года | Улучшение показателей удовлетворённости получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.). | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалисты по социальной работе. |
| V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг | | | |  |
| 1 | Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых). | в течении 2022 года | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалисты по социальной работе. |
| 2 | Организация клубной и образовательной деятельности в учреждении  - проведение мероприятий в клубе  для людей пожилого возраста «Оптимист», созданного при МБУ "Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону";  - организация деятельности Университета третьего возраста. | в течении 2022года | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалисты по социальной работе. |
| 3 | 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 течении 2022года | 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 социально-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. | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалисты по социальной работе. |
| 4 | Обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений. | в течении 2022 года | Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждений в отчетном периоде (в течение года). |  |
| 5 | Сбор информации  о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности заполнения листка обратной связи. | в течение 2022 года | Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалисты по социальной работе. |
| VI. Коммуникативная эффективность учреждения | | | | |
| 1 | Повышение квалификации  специалистов центра  Составление перспективного плана повышения  квалификации специалистов.  Составление графика повышения квалификации.  Обучение на курсах повышения квалификации. | в течении 2022 года | Повышение коммуникативной эффективности учреждения.  Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение курсов квалификации.  Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие  со стандартами социальных услуг. | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалист по кадрам;  специалисты по социальной работе. |
| 2 | Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения:  - психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги;  - проведение тренингов, деловых игр  и занятий со специалистами. | в течении 2022года | Положительное изменение качественных показателей труда. | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалист по кадрам;  специалисты по социальной работе. |
| 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 течении 2022 года | Улучшение кадрового обеспечения центра.  Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания.  Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг. | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалист по кадрам;  специалисты по социальной работе. |
| 4 | Развитие наставничества в социальной сфере:   -оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении;   - подбор методической литературы для молодых специалистов;  - работа под руководством опытного специалиста. | в течении 2022 года | Улучшение качества оказания социальных услуг.  Профессиональное становление молодого специалиста. | Заместитель директора; заведующие отделения социального обслуживания на дому №1,2,3,4,5;  специалист по кадрам;  специалисты по социальной работе. |