**Утвержден приказом                                                                                                     № 1 от 09 января 2020 года**

   **ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ,**

**Мероприятий по повышению качества и эффективности оказания**

 **государственных социальных услуг**

 **КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Сухобузимский»**

**на 2020 год**

Цель: повышения качества социальных услуг и эффективности их оказания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Планируемый результат |
| **I. Открытость и доступность информации о КГБУ СО Центр семьи «Сухобузимский»** |
| 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 наобщедоступных информационных ресурсах:- средствах массовой информации;- информационных стендах в помещениях учреждения;- информационных стендах помещений сторонних организаций;- официальном сайте учреждения http://src.suhobuzimo.ru/; - портале Сухобузимского района http://suhobuzimo.ru/; - группе ВК http.//vk.com/club171833250/;- интернет-сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/);- брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах. | В течение года | 1. Повышение эффективности и качества работы учреждения.

 1. Повышение информированности

населения о системе социального обслуживания в учреждении.1. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.

  |
| 2 | Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения http://src.suhobuzimo.ru/; - обеспечение функционирования  телефонной связи, электронной почты-выезда специалистов на отдаленные территории Сухобузимского района в рамках проекта «Социальный десант» | В течение года | 1. Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе КГБУ СО Центр семьи «Сухобузимский»;

 1. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.

  |
| 3 | Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение | В течение года      | Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг  для получения необходимой информации |
| 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;- наличие журнала жалоб и предложений. | В течение года            | 1. Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе КГБУ СО Центр семьи «Сухобузимский»;
2. Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг  для получения необходимой информации.
 |
| 5 | Организация выездов мобильной бригады. Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах  | В течение года  | 1. Повышение информированности

населения о системе социального обслуживания в учреждении;1. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.
 |
| 6 | 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 «Декада качества»;- проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на  официальном сайте учреждения;- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru  | В течение года  | 1. Повышение качества обслуживания, выявление причин

неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых);1. 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 Центр семьи «Сухобузимский», как объекта социальной инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства.  | В течение года  | 1. Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья;
2. 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.

  |
| 2 | Активизация работы Попечительского советапри КГБУ СО Центр семьи «Сухобузимский»  | В течение года  | 1. Укрепление материально –

технической базы учреждения;1. Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг.
 |
| 3 | Проведение работы по привлечению благотворительных средств (друзья – волонтеры «Счастье детям РД-2») | В течение года  | Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг для получателей социальных услуг, признанных нуждающимися в социальном обслуживании |
| 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, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья   |
| 5 | Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения http://src.suhobuzimo.ru/ | 1 квартал | 1. Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг у слабовидящих граждан.
2. Своевременное получение информации о деятельности центра слабо зрящим
 |
| 6 | Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг  уровнем комфортности и доступности получения услуг  с целью выявления уровня оценки благоустройства и  содержания помещения Центра  и территории, на которой он расположен. | В течение года  | Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными. |
| **III. 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 (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и  внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных |
| 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  | 1. Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным.
2. Отсутствие конфликтных ситуаций и жалоб.
3. Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме.
 |
| 3 | Обновление нормативно-правовой базы учреждения  | В течение года  | 1. Формирование высокого

 правового уровня  учреждения1. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных
 |
| 4 | Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.  | В течение года     | 1. Повышение доли работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.
2. 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- организация и проведение мероприятий по развитию деловых и профессиональных качеств.- проведение исследования(анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг.   | В течение года  | Улучшение показателей удовлетворённости получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.).  |
| **IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| 1 | Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (праздничных, фольклерных, развлекательно – познавательных, тематических, оздоровительных, досуговых, профилактических, творческих вечеров и т.д.).    | В течение года  | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (праздничных, фольклерных, развлекательно – познавательных, тематических, оздоровительных, досуговых, профилактических, творческих вечеров и т.д.).   |
| 2 | Организация клубной и проектной деятельности в учреждении- работа занятий по интересам в ОСРН с воспитанниками;- работа социальных проектов на территории Сухобузимского района; | В течение года  | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (праздничных, фольклерных, развлекательно – познавательных, тематических, оздоровительных, досуговых, профилактических, творческих вечеров и т.д.), от общего числа опрошенных |
| 3 | Обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений | Ежеквартально | Отсутствие жалоб получателей социальных услуг на качество услуг |
| 4 | Сбор информации  о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании | В течение года  | Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных |
| **V. Коммуникативная эффективность учреждения** |
| 1 | Повышение квалификации специалистов центраСоставление 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.Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг |
| 2 | 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 в условиях оптимизации системы социального обслуживания.Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов. |