**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 совета  при 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  учреждения   1. 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 центра  Составление 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. |