

УТВЕРЖДАЮ

директор ГБУ СО КК "Краснодарский
КЦСОН Центрального округа"



Н.А. Ворновская
2023 г.

ПЛАН

Мероприятий по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг
ГБУ СО КК "Краснодарский КЦСОН Центрального округа"
на 2023 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственные	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5	6
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;	В течение года	Специалист по социальной работе ОМО	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг доступным и достаточным	Полнота и актуальность информации об учреждении, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах в помещениях учреждения, официальных сайтах учреждения, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет)

1	2	3	4	5	6
1	<p>- официальный сайт учреждения http://krasnodar-centr-kcson.ru; - интернет-сайт www.bus.gov.ru; - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах</p>				
2	<p>Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения http://krasnodar-centr-kcson.ru; - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты</p>	В течение года	Программист, специалист по социальной работе ОМО	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг доступным и достигаемым	Наличие дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): письма на прием и др.); телефон, электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте учреждения в сети Интернет
3	<p>Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение: - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалиста учреждения, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения; - сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения</p>	В течение года	Делопроизводитель, специалист по социальной работе ОМО	Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	Доля результативных звонков по телефону в учреждение для получения необходимой информации от числа контролируемых звонков
4	<p>Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.</p>	В течение года	Специалист по социальной работе ОМО	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения	Доля результативных обращений в учреждение по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном

1	2	3	4	5	6
	<p>- размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в помещениях, официальном сайте учреждения;</p> <p>- наличие журнала жалоб и предложений;</p> <p>- обеспечение работы электронного сервиса "Форма обратной связи" на официальном сайте учреждения</p>			<p>Повышение результативности обращений при исполнении дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>	<p>сайт учреждения в сети Интернет для получения необходимой информации от числа контрольных об-рашений</p>
5	<p>Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместитель директора, специалист по социальной ра-боте ОМО</p>	<p>Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг в деятельности учреждения</p> <p>Учет предложений получателей социальных услуг.</p>	<p>Высокая оценка деятельности учреждения от получателей социальных услуг</p>
6	<p>Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации.</p> <p>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:</p> <p>- сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкет;</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместитель директора, специалист по социальной ра-боте ОМО</p>	<p>Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых).</p> <p>Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения</p>	<p>Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.</p> <p>Число обособленных жалоб получателей услуг на качество услуг.</p> <p>Доля получателей услуг, готовых рекомендовать</p>

1	2	3	4	5	6
1	<p>- проведение социального опроса и голо-сования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учрежде-ния;</p> <p>- изучение рейтинга учреждения на фе-деральном сайте www.rus.gov.ru</p>				<p>учреждение друзьям, род-ственникам, знакомым.</p> <p>Удовлетворенность каче-ством проводимых меро-приятий, имеющих груп-повой характер</p>
7	<p>Мероприятия, направленные на повы-шение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы:</p> <p>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии зданий и поме-щений учреждения;</p> <p>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территорий, прилегающих к зданию учреждения;</p> <p>- оборудование помещений для предо-ставления социальных услуг в соответ-ствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении;</p> <p>- проведение актуализации паспортов доступности зданий и территорий учре-ждения, как объектов социальной ин-фраструктуры с последующим утвер-ждением плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства</p>	В течение года	Заместитель дирек-тора, заведующий хозяйством, заве-дующий складом	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражда-нами с ограниченными воз-можностями здоровья.</p> <p>Увеличение доли получае-лей социальных услуг, оце-нивающих благоустройство и содержание помещения учреждения и территории, на котором оно располо-жено, как хорошее, от об-щего числа опрошенных</p>	<p>Оборудование террито-рии, прилегающей к учре-ждению, с учетом требо-ваний доступности для ма-ломобильных получае-лей услуг (лиц с наруше-нием функций слуха, зре-ния и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).</p> <p>Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения.</p> <p>Наличие в помещениях учреждения видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.</p> <p>Доля получателей соци-альных услуг, оцениваю-щих благоустройство и со-держание помещения учреждения и территории, на которой оно располо-жено, как хорошее, от об-щего числа опрошенных</p>

1	2	3	4	5	6
8	Оказание содействия в работе Попечительского совета учреждения	В течение года	Заместитель директора, специалист по социальной работе ОМО	Укрепление материально-технической базы учреждения. Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.
9	Проведение работ по привлечению благотворительных средств	В течение года	Заместитель директора, специалист по социальной работе ОМО	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг для получателей социальных услуг, признанных нуждающимися в оказании помощи	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.
10	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством Центра занятости населения	В течение года	Начальник отдела кадров	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья	Укомплектованность учреждения специалистами, осуществление предоставления социальных услуг

1	2	3	4	5	6
11	Свершенствование альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения http://krasnodar-centr-ksonn.ru	В течение года	Программист	Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг у слабо-видящих граждан. Своевременное получение информации о деятельности учреждения слабо зрячими гражданами	Наличие альтернативной версии официального сайта учреждения в сети Интернет для инвалидов по зрению
12	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листа обратной связи с целью выявления уровня оценки благоустройства и содержания помещений учреждения и территории, на которой оно расположено. Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг уровнем комфортности и доступности получения услуг	В течение года	Заместитель директора, специалист по социальной работе ОМО	Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными. Соблюдение кодекса этики социального работника учреждения	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных
13	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационного материала)	В течение года	Заместитель директора, специалисты по социальной работе, курирующие работу отделений	Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ранее ожидали предоставления услуг в учреждении больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в учреждении больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
14	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	В течение года	Специалисты по социальной работе, курирующие работу отделений	Соблюдение сроков (среднее время) ожидания приема к работнику учреждения при личном обращении граждан для получения информации о работе учреждения	Среднее время ожидания приема к работнику учреждения при личном обращении граждан для получения информации о работе учреждения, порядке

1	2	3	4	5	6
				<p>желения, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)</p>	<p>Предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)</p>
15	<p>Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг</p>	<p>В течение года</p>	<p>Специалисты по социальной работе, курирующие работу отделений</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, от общего числа опрошенных</p>	<p>Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, от общего числа опрошенных.</p>
16	<p>Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфорта в учреждении получателей социальных услуг, в том числе: - разработка и реализация профилактических и программ; - профессиональное самообразование работников; - контроль соблюдения работниками учреждения этических основ социальной работы; - проведение для работников методических бесед на темы: «Основные этические принципы и правила служебного</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместитель директора, специалист по социальной работе ОМО</p>	<p>Отсутствие конфликтных ситуаций и обеспокоенных жалоб</p>	<p>Доля лиц, считающих работников, оказывающих услуги, высококомпетентными. Доля лиц, считающих, что услуги оказываются работниками в доброжелательной и вежливой форме</p>

1	2	3	4	5	6
	поведения»; «Говорим по телефону правильно»; «Вежливое общение»; «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов»				
17	Обновление нормативно-правовой базы учреждения	В течение года	Директор, заместители директора, юристконсульты	Формирование высокого правового уровня учреждения	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных
18	Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности	В течение года	Начальник отдела кадров, специалист по социальной работе ОМО	Внедрение профессиональных стандартов в деятельность учреждения	Доля работников, прошедших профессиональную переподготовку и повышение квалификации по профилю профессиональной деятельности. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных
19	Аттестация специалистов по социальной работе и социальных работников	Согласно графика аттестации	Заместитель директора, начальник отдела кадров	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных. Количество сотрудников, прошедших процедуру аттестации

1	2	3	4	5	6
20	Реализация плана мероприятий на 2021 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	В течение года	Заместитель директора, начальник отдела кадров, специалист по социальной работе ОМО	Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. Формирование антикоррупционного правосознания у работников учреждения. Содействие реализации прав граждан при выполнении работниками учреждений своих должностных обязанностей	Доля получателей социальных услуг, которые полностью оценяются изменением качества жизни в результате получения социальных услуг в учреждении, от числа опрошенных.
21	Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг: - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений; - проведение исследований (анкетирования) степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставления услуг	В течение года	Специалист по социальной работе ОМО	Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг оттошением работников учреждения к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.).	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных
22	Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)	В течение года	Заместитель директора, специалисты по социальной работе отделений (заведующие отделениями)	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных

1	2	3	4	5	6
23	Организация клубной деятельности в учреждении	В течение года	Заместитель директора, специалист по социальной работе ОМО	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (здоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (здоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных

Специалист по социальной работе
 организационно-методического отделения



Н.Н. Сдвижкова