

Приложение 1
к приказу от «16» февраля 2024 г. № 18-ОД краевого
государственного бюджетного учреждения
социального обслуживания «Комплексный центр
социального обслуживания населения «Гюхтетский»

План мероприятий по повышению качества предоставления социальных услуг и эффективности их оказания
краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания
«Комплексный центр социального обслуживания населения «Гюхтетский» на 2024 год

№ п/п	Мероприятие	Ожидаемые результаты	Срок	Ответственный исполнитель
I. Повышение уровня профессиональной компетенции специалистов				
1	Повышение квалификации специалистов на курсах повышения квалификации и программах обучения.	Совершенствование знаний, личностных способностей, качеств сотрудников, которые необходимы для успешной трудовой деятельности. Повышение уровня профессионализма.	В течение года	Директор, заместитель директора
2	Прохождение профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.	Повышение доли работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.	В течение года	Директор, заместитель директора

3	Участие в стажировочных площадках, ВКС.	Возможность перенять практический опыт работы и его внедрение в профессиональную деятельность учреждения. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг.	В течение года	Заместитель директора, заведующий отделением
4	Участие во Всероссийском конкурсе профессионального мастерства в сфере социального обслуживания граждан. Красноярского края.	Внедрение инновационных технологий. Грамотное и успешное выполнение профессиональных обязательств.	В течение года	Директор, заместитель директора
5	Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения: - психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.	Положительное изменение качественных показателей труда	В течение года	Психолог
II. Открытость и доступность информации об организации				
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: - в средствах массовой информации; - на информационных стендах в помещениях учреждения; - на информационных стендах помещений в населенных пунктах района; - на официальном сайте учреждения: doverie55.gbu.ru	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении	В течение года	Директор, заместитель директора

	<ul style="list-style-type: none"> - на интернет-сайте www.bus.gov.ru; - в сети интернет ОК, VK - в брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах. 			
2	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг; - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения doverie55.gbu.su - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты. 	<p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе КГБУ СО «КЦСОН «Тюхтетский»</p>	В течение года	Директор, заместитель директора
3	<ul style="list-style-type: none"> Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждении; - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения; - оформление и ведение журнала учета обращений по телефону 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. 	<p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>	В течение года	Директор, заместитель директора, заведующие отделениями
4	Обеспечение возможности направления	Повышение удовлетворенности граждан	В течение	Директор.

	<p>заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационном стендах в помещениях учреждения, официальном сайте учреждения; - наличие журнала жалоб и предложений; 	<p>качеством, полнотой и доступностью информации о работе КГБУ СО «КЦСОН «Гюхтетекский»</p> <p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>	года	заместитель директора
5	<p>Организация выездов мобильной бригады. Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах</p>	<p>Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении.</p>	В течение года	Заведующий отделением срочного социального обслуживания
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> <ul style="list-style-type: none"> - сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкет; - проведение социального опроса об уровне удовлетворенности качеством и доступностью 	<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>	В течение года	Директор, заместитель директора

	социальных услуг на официальном сайте учреждения; изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru			
III. Удовлетворенность условиями предоставления услуг				
1	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	Уменьшение количества получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги.	В течение года	Директор, заместитель директора
2	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	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	В течение года	Директор, заместитель директора
3	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья. Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений и территории учреждения, как удовлетворительное.	В течение года	Директор, заместитель директора, заведующий хозяйством

4	<p>предоставляемых в учреждении</p> <p>Обеспечение взаимодействия между организацией здравоохранения, аптекой и учреждением социального обслуживания.</p>	<p>Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья в прохождении медицинских осмотров, диспансеризации, скринингов.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор, заместитель директора</p>
5	<p>Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения dovergie55.gbu.su</p>	<p>Повышение удовлетворенности и комфортности получения социальных услуг слабовидящих граждан. Своевременное получение информации о деятельности центра слабовидящими гражданами.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор, заместитель директора</p>
6	<p>Контроль соблюдения требований пожарной безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> -соблюдение противопожарного режима; -соблюдение правил пожарной безопасности при проведении массовых мероприятий; -содержание территории; -содержание зданий, помещений; -содержание противопожарного водоснабжения; -учет и использование первичных средств пожаротушения. 	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор, заместитель директора, заведующий хозяйством</p>

7	<p>Контроль за соблюдением требований санитарно-противоэпидемической безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроль за уборкой территорий, уборка мусора, озеленение территории, контроль за наружным освещением, контроль за ограждением <p>Санитарное состояние:</p> <p>Ежедневная влажная уборка помещений с использованием дезинфицирующих средств,</p> <p>-приобретение и использование моющих средств для уборки мест общего пользования (сиденья на унитазах, ручки смывного бачка, дверные ручки, раковины)</p> <p>- контроль за запасом дезинфицирующих средств</p> <p>-генеральная уборка</p> <p>Контроль за воздушно-тепловым режимом:</p> <ul style="list-style-type: none"> -прветривание кабинетов и других помещений. 	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг</p> <p>Соблюдение требований санитарно-противоэпидемической безопасности</p> <p>Создание комфортных условий для работы и сотрудников, и получателей социальных услуг</p>	В течение года	Директор, заместитель директора, заведующий хозяйством
8	<p>Корректировка Паспорта безопасности КГБУ СО «КЦСОН «Тюхтетский» (объект по адресу: с. Тюхтет, ул. Юбилейная, 4б)</p> <p>Инструктаж персонала по порядку действий</p>	<p>Умение сотрудников реагировать в ситуациях террористической угрозы.</p>	В течение года	Директор, заместитель директора

<p>условиях террористической угрозы(инструкции по действиям руководителей и сотрудников в особых условиях)</p> <p>Проведение периодических тренировок с сотрудниками Учреждения по действиям при возникновении угрозы совершения террористического акта</p> <p>Обеспечение наглядной агитации о порядке действий в условиях террористической угрозы: разработка инструкций, информационных листов и памяток.</p>		
<p>9</p> <p>Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - профессиональное самообразование специалистов; - контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы; - проведение для сотрудников на планерных совещаниях методических бесед на темы: <ul style="list-style-type: none"> - «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»; - «Вежливое общение»; 	<p>Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным.</p> <p>Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме.</p>	<p>В течение года</p> <p>Заведующие отделениями</p>

	- «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов».			
10	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	В течение года	Заведующие отделениями
IV. Повышение качества предоставляемых услуг				
1	Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений - организация и проведение занятий со специалистами по развитию деловых и профессиональных качеств.	Улучшение показателей удовлетворённости получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.).	В течение года	Заведующие отделениями
2	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения,	Повышение удовлетворенности и комфортности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья	В течение года	Директор, заместитель директора
3	Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий (досуговых, оздоровительных),	Удовлетворенность получателей социальных услуг, качеством проводимых мероприятий(досуговых, оздоровительных) ,	В течение года	Заведующие отделениями

	имеющих групповой характер.	имеющих групповой характер.	В течение года	Заведующие отделениями
4	<p>имеющих групповой характер.</p> <p>Организация клубной деятельности в учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение мероприятий в клубе для людей пожилого возраста «Нам года – не беда», «Сударушка». - применение стационарозамещающих технологий для мобильных и маломобильных граждан пожилого возраста и инвалидов: «Школа родственного ухода», группа дневного пребывания. - Развитие пункта проката технических средств реабилитации на базе учреждения. - проведение комплексной реабилитации, клубы и кружки по интересам, оздоровительные группы: «Скандинавская ходьба», «Ходьба на лыжах», «Йога 65+». 	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий(досуговых), имеющих групповой характер.</p> <p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями и качеством предоставления социальных услуг.</p>	В течение года	Заведующие отделениями
5	<p>Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкеты с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг:</p> <p>-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, от числа опрошенных, удовлетворенных условиями и качеством предоставления социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> социально-бытовых; социально-медицинских; социально-педагогических; социально-психологических; социально-правовых <p>услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала, оказываемых</p>	В течение года	Заведующие отделениями

		<p>получателям 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</p>		
6	<p>Мероприятия по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении</p>	<p>Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения.</p> <p>Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения.</p> <p>Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками учреждения своих должностных обязанностей. Повышение качества предоставляемых услуг.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор, заместитель директора</p>