

Утверждаю
 Директор ГБУ
 «КЦСОН»
 Висаитовского района
 г.Грозного
 Э.С.Закаев
 «10» января 2022г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг
Государственным бюджетным учреждением
«Комплексный центр социального обслуживания населения Висаитовского района»
на 2022 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Результат
1	<p>Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг в условиях борьбы с коронавирусной инфекцией. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - средствах массовой информации; - информационных стендах в помещениях учреждения; - информационных стендах помещений сторонних организаций; - официальном сайте учреждения - интернет-сайте - информационных листах. 	В течение года	<p>Повышение эффективности и качества работы учреждения.</p> <p>Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении.</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p>
2	<p>Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения; - 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 течение года	<p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>
3	<p>Обеспечение возможности направления 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 информационных стендах в помещениях учреждения, официальном сайте учреждения; - наличие журнала жалоб и предложений; - обеспечение работы электронного сервиса «Приемная online» на официальном сайте учреждения. 	В течение года	<p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ «КЦСОН Висаитовского района»</p> <p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>

	возраста и инвалидов лекарственными препаратами, назначенными им по медицинским показаниям врачом, в том числе по их доставке на дом.		Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными.
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 течение года	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги			
6	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	В течение года	Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
7	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	В течение 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
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания			
8	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
9	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; - «Вежливое общение»; - «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов».	В течение 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.
10	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 течение года	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных
11	Обновление нормативно-правовой базы учреждения	В течение года	Формирование высокого правового уровня учреждения Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения,

	<p>учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами. 		
19	<p>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.</p>	В течение года	<p>Улучшение кадрового обеспечения центра.</p> <p>Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг.</p>
20	<p>Развитие наставничества в социальной сфере:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении; - подбор методической литературы для молодых специалистов; - работа под руководством опытного специалиста. 	В течение года	<p>Улучшение качества оказания социальных услуг.</p> <p>Профессиональное становление молодого специалиста.</p>