

Бюджетное учреждение Чувашской Республики
«Янтиковский центр социального обслуживания населения»
Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики
(БУ «Янтиковский ЦСОН» Минтруда Чувашии)

П Р И К А З

11.01.2021

с. Янтиково

№ 01-о

Об утверждении Плана мероприятий
по улучшению качества работы и
предоставления социальных услуг
на 2021 год

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и планом мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг бюджетным учреждением Чувашской Республики «Янтиковский центр социального обслуживания населения» Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики на 2021 год. (далее План).
2. План разместить на официальном сайте в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



М.А. Петрова

Утвержден
приказом БУ "Янтиковский ЦСОН»
Минтруда Чувашии
№ 01 от 11 января 2021 года

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг бюджетным учреждением Чувашской Республики
«Янтиковский центр социального обслуживания населения» Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики на
2021 год

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок реализации	Ответственный	Результат
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания				
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; - официальном сайте учреждения http://www.yantik-centr.soc.sar.ru - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.	В течение года	Директор	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.
2	Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей	В течение года	Заведующие отделениями	Повышение результативности обращений при использовании

	<p>социальных услуг в учреждении:</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. 			<p>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 на официальном сайте учреждения. 	<p>В течение года</p>	<p>Заведующие отделениями</p>	<p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе БУ «Янтиковский ЦСОН» Минтруда Чувашии Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>
4	<p>Организация выездов мобильной комплексной выездной бригады. Оказание социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заведующие отделениями</p>	<p>Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным</p>
5	<p>Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор Заведующие отделениями</p>	<p>Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей</p>

	<p>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>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>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</p>				
6	<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, 	<p>В течение года</p>	<p>Директор Заведующие отделениями</p>	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>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</p>

	предоставляемых в учреждении.				
7	Активизация работы Попечительского совета при БУ «Янтиковский ЦСОН» Минтруда Чувашии	В течение года	Директор	Укрепление материально – технической базы учреждения Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг	
8	Проведение работы по привлечению благотворительных средств	В течение года	Директор	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг для получателей социальных услуг, признанных нуждающимися в оказании материальной помощи	
9	Организация выездов мобильной комплексной выездной бригады для оказания социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах по месту жительства.	В течение года	Директор	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении.	
10	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, информационные листов	В течение года	Директор	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья	
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги					
11	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	В течение года	Директор Заведующие отделениями	Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении	

				данной услуги, от общего числа опрошенных
12	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	В течение года	Директор Заведующие отделениями	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 (среди опрошенных потребителей социальных услуг)
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания				
13	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	В течение года	Директор Заведующие отделениями	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных
14	Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфорта 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; Проведение методических бесед на темы: - «Основные этические принципы и правила	В течение года	Директор	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.

	<p>служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»; - «Вежливое общение»; - «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов».</p>			
15	<p>Обновление нормативно-правовой базы учреждения</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор</p>	<p>Формирование высокого правового уровня учреждения Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных</p>
16	<p>Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заведующие отделениями</p>	<p>Повышение доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности. Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.</p>
17	<p>Реализация плана мероприятий на 2021 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор</p>	<p>Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. Формирование</p>

				антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения. Содействие реализации прав граждан при выполнении своих должностными обязанностями.
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг				
18	Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).	В течение года	Директор	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных
19	Организация клубной и образовательной деятельности в учреждении - проведение мероприятий в клубе для людей пожилого возраста «Надежда», созданного при БУ «Янтийковский ЦСОН» Минтруда Чувашии	В течение года	Директор В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных
20	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг: -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	В течение года	Директор В течение года	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: помещением, в которых оказываются социальные услуги наличием оборудования для предоставления социальных услуг мебелью, мягким инвентарем

21	Обработка и анализ информации,	В течение года	Директор	<p>предоставлением социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально-психологических, социально-правовых, социально-грудовых услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей 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 или форме социального обслуживания на дому санитарным содержанием санитарно-технического оборудования</p> <p>порядком оплаты социальных услуг</p> <p>конфиденциальностью предоставления социальных услуг</p> <p>периодичностью прихода социальных работников на дом</p> <p>оперативностью решения вопросов</p> <p>Количество зарегистрированных</p>
----	--------------------------------	----------------	----------	---

	представленной в журнале обращений			в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)
VI. Коммуникативная эффективность учреждения				
22	<p>Повышение квалификации специалистов центра</p> <p>Составление перспективного плана повышения квалификации специалистов.</p> <p>Составление графика повышения квалификации.</p> <p>Обучение на курсах повышения квалификации</p>	В течение года	Директор	<p>Повышение коммуникативной эффективности учреждения.</p> <p>Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение курсов квалификации.</p> <p>Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг</p>
23	<p>Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами. 	В течение года	Директор	Положительное изменение качественных показателей труда
24	<p>Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала.</p> <p>Участие в обучающих семинарах.</p> <p>Организация методической помощи сотрудникам.</p> <p>Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности</p>	В течение года	Директор	<p>Улучшение кадрового обеспечения центра.</p> <p>Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания.</p> <p>Расширение возможности</p>

	<p>учреждения. Обмен опытом со специалистами других центров.</p>			<p>реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг.</p>
25	<p>Развитие наставничества в социальной сфере: - оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении; - подбор методической литературы для молодых специалистов; - работа под руководством опытного специалиста.</p>	В течение года	<p>Директор В течение года</p>	<p>Улучшение качества оказания социальных услуг. Профессиональное становление молодого специалиста.</p>