**Утверждено**

**приказом директора**

**КГБУ СО «Ачинский центр адаптации**

**от «22» октября 2020г. № 80-ОД**

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**

**по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг** **КГБУ СО**

**«Ачинский центр адаптации»**

**на 2020-2021 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование мероприятия | Срок  реализации | 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://aca124.ru**](http://aca124.ru)  - интернет-сайте [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru/)  - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах. | В течение года | 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 | Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:    - обеспечение работы  электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения [**http://aca124.ru**](http://aca124.ru)    - обеспечение функционирования  телефонной связи, электронной почты | В течение года | Повышение  удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе КГБУ СО «Ачинский центр адаптации»    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:  - 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 | 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 | Повышение  удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе КГБУ СО «Ачинский центр адаптации»  Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг  для получения необходимой информации |
| 5 | 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;  - 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**](http://www.bus.gov.ru/) | В течение года | Повышение качества обслуживания, выявление причин  неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых)  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. | В течение года | Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья  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 «Ачинский центр адаптации» | В течение года | Укрепление материально –  технической базы учреждения  Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг |
| 3 | Проведение работы по оказанию безвозмездной помощи и услуг (выход в театр, музей, библиотеку, на выставку) | В течение года | Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг для получателей социальных услуг, признанных нуждающимися в оказании материальной помощи |
| 4 | 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 |
|  |  |  |  |
| 5 | Сбор информации  посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня оценки благоустройства и  содержания помещения Центра  и территории, на которой он расположен.  Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг  уровнем  комфортности и доступности получения услуг | В течение года | Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными. |
| **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги** | | | |
| 1 | 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  предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных |
| 2 | Осуществление контролявремени 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 (среди опрошенных потребителей социальных услуг) |
| **IV. 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 | Совершенствование системы социальной поддержки с учетом критериев справедливости, адресности и выявительного принципа нуждаемости для получения социальных услуг | В течении года | Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным. |
| 3 | 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;  - проведение для сотрудников на занятиях и тренингах с психологом учреждения методических бесед на темы:  - «Основные этические принципы и правила служебного поведения»;  - «Говорим по телефону правильно»;  - «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. |
| 4 | 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 |
| 5 | Обновление нормативно-  правовой базы учреждения | В течение года | Формирование высокого правового уровня учреждения. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных |
| 6 | Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности. | В течение года | 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. |
| 7 | Реализация плана мероприятий на 2020-2021 года по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении | В течение года | Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения.  Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения.  Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками учреждения своих должностных обязанностей. |
| 8 | Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг  - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений  - организация и проведение занятий и тренингов с психологом учреждения. В том числе 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.). |
| **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | |
| 1 | Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых). | В течение года | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных |
| 2 | 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 | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:  помещениями, в которых оказываются социальные услуги  наличием оборудования для предоставления социальных услуг  мебелью, мягким инвентарем  предоставлением социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально-психологических, социально-правовых, социально-трудовых   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  порядком оплаты  социальных услуг  конфиденциальностью предоставления социальных услуг  периодичностью прихода социальных работников на дом  оперативностью решения вопросов |
| 3 | Обработка и анализ информации, представленной в журнале  обращений | Ежеквартально | Количество зарегистрированных в учреждении  жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) |
| 4 | Сбор информации  о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности заполнения листка обратной связи | 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 |
| **VI. Коммуникативная эффективность учреждения** | | | |
| 1 | Повышение квалификации  специалистов центра  Составление перспективного плана повышения  квалификации специалистов.  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 | Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения:  - психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги;  - проведение тренингов, деловых игр  и занятий со специалистами. | В течение года | Положительное изменение качественных показателей труда |
| 3 | 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 в соответствие  со стандартами социальных услуг. |
| 4 | Развитие наставничества в социальной сфере:    - оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении;    - подбор методической литературы для молодых специалистов;  - работа под руководством опытного специалиста. | В течение года по мере трудоустройства | Улучшение качества оказания социальных услуг.  Профессиональное становление молодого специалиста. |

Разработал: заместитель директора Фролов С.А.