

УТВЕРЖДАЮ  
 Директор муниципального  
 бюджетного учреждения  
 «Центр социального обслуживания  
 Советского района  
 города Ростова-на-Дону»  
 И.В. Тихонова  
 «09» января 2023 года



### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества работы и предоставления социальных услуг  
 муниципального бюджетного учреждения "Центр социального обслуживания  
 населения Советского района города Ростова-на-Дону"  
 на 2023 год

№ п/ п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Результат	Ответственные за исполнение мероприятий
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>				
1	Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в учреждении, видах объёмах 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; - на официальном сайте учреждения; - на социальных сайтах;	март, июнь, сентябрь, декабрь 2023 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	Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе.

	- брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.			
2	<p>Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения <a href="mailto:mbucsonsov@inbox.ru">mbucsonsov@inbox.ru</a></li> <li>- обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты</li> </ul>	в течение 2023 года	<p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным</p>	<p>Заместитель директора;</p> <p>заведующие социального обслуживания на дому;</p> <p>специалисты по социальной работе</p>
3	<p>Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформление и ведение журнала и учета обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения;</li> <li>- сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения.</li> </ul>	в течение 2023 года	<p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>	<p>Заместитель директора;</p> <p>заведующие социального обслуживания на дому;</p> <p>специалисты по социальной работе</p>
4	Обеспечение возможности направления заявлений,	в течение 2023 года	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой	Заместитель директора; заведующие

		<p>и доступностью информации о работе учреждения.</p> <p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.</p>	<p>социального обслуживания на дому;</p> <p>специалисты по социальной работе</p>
<p>5 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"> <li>- сбор информации посредством предоставления</li> </ul>	<p>в течение 2023года</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>Заместитель директора;</p> <p>заведующие социального обслуживания на дому;</p> <p>специалисты по социальной работе</p>

	<p>возможности получателям социальных услуг заполнения анкет;</p> <p>- проведение социального опроса об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения;</p> <p>изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></p>			
<p>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</p>				
1	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы:</p> <p>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения;</p> <p>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения.</p> <p>- оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении</p>	<p>в течение 2023 года</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>	<p>Заместитель директора;</p> <p>заведующие социального обслуживания на дому;</p> <p>специалисты по социальной работе</p>

2	Активизация работы Попечительского совета при МБУ "Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону".	в течение 2023 года	Укрепление материально – технической базы учреждения. Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг.	Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе.
3	Проведение работы по привлечению благотворительных средств	в течение 2023 года	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг для получателей социальных услуг, признанных нуждающимися в оказании материальной помощи.	Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе
4	Обеспечение взаимодействия между организациями здравоохранения, аптечными организациями и учреждением социального обслуживания по обеспечению граждан пожилого возраста и инвалидов лекарственными препаратами, назначенными им по медицинским показаниям врачом, в том числе по их доставке на дом	в течение 2023 года	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья. Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными.	Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе
6	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях	в течение 2023 года	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными	Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому;

	(при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов		возможностями здоровья.	специалисты по социальной работе
7	Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения <a href="mailto:mbucsonsov@inbox.ru">mbucsonsov@inbox.ru</a>	в течение 2023 года	Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг у слабовидящих граждан. Своевременное получение информации о деятельности центра слабовидящим гражданам	Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе
8	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня оценки благоустройства и содержания помещения учреждения и территории, на которой он расположен. Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг уровнем комфортности и доступности получения социальных услуг	в течение 2023 года	Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными.	Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>				
1	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы,	в течение 2023 года	Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставле	Заместитель директора; заведующие социального

	оборудование рабочего места, наличие информационных материалов)		ние услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.	обслуживания на дому; специалисты по социальной работе
2	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	в течение 2023 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)	Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания				
1	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг	в течение 2023 года	Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе

2	<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"> <li>- разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ;</li> <li>- профессиональное самообразование специалистов;</li> <li>- контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы;</li> <li>- проведение для сотрудников на занятиях в «Школе социального работника» методических бесед на темы: <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Основные этические принципы и правила служебного поведения»;</li> <li>- «Говорим по телефону правильно»;</li> <li>- «Вежливое общение»;</li> <li>- «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов»</li> </ul> </li> </ul>	в течение 2023 года	<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>Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе</p>
3	<p>Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листа обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности,</p>	в течение 2023 года	<p>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных</p>	<p>Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе</p>



	вежливости, внимательности, компетентности работников; -осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг			
4	Обновление нормативно- правовой базы учреждения.	в течение 2023 года	Формирование высокого правового уровня учреждения. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных.	Заместитель директора
5	Повышение квалификации/професси ональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности	в течение 2023 года	Повышение доли работников, прошедших повышение квалификации/профе ссиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности. Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения	Заместитель директора
6	Реализация плана мероприятий на 2022 год	в течение	Предупреждение коррупционных	Заместитель директора;

	по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	2023 года	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	заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе.
7	Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений - организация и проведение занятий в «Школе социального работника». В том числе по развитию деловых и профессиональных качеств. - проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг	в течение 2023 года	Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.)	Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг				

1	<p>Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)</p>	<p>в течение 2023 года</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</p>	<p>Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе</p>
2	<p>Организация клубной и образовательной деятельности в учреждении - проведение мероприятий в клубе для людей пожилого возраста «Оптимист», созданного при МБУ "Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону"; - организация деятельности Университета третьего возраста</p>	<p>в течение 2023 года</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</p>	<p>Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе</p>
3	<p>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</p>	<p>в течение 2023 года</p>	<p>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</p>	<p>Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе</p>

<p>получателей социальных услуг</p>	<p>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</p>	
-------------------------------------	--	--

			<p>порядком оплаты социальных услуг</p> <p>конфиденциальность</p> <p>ю предоставления социальных услуг</p> <p>периодичностью</p> <p>прихода социальных работников на дом</p> <p>оперативностью</p> <p>решения вопросов.</p>	
4	<p>Обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений</p>	<p>в течение 2023 года</p>	<p>Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждений в отчетном периоде (в течение года).</p>	<p>Заместитель директора;</p> <p>заведующие социального обслуживания на дому;</p> <p>специалисты по социальной работе</p>
5	<p>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</p>	<p>в течение 2023 года</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.</p>	<p>Заместитель директора;</p> <p>заведующие социального обслуживания на дому;</p> <p>специалисты по социальной работе</p>
<p>VI. Коммуникативная эффективность учреждения</p>				
1	<p>Повышение квалификации специалистов центра</p> <p>Составление перспективного плана повышения квалификации и специалистов.</p>	<p>в течение 2023 года</p>	<p>Повышение коммуникативной эффективности учреждения.</p> <p>Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение</p>	<p>Заместитель директора;</p> <p>заведующие социального обслуживания на дому;</p> <p>специалисты по социальной работе</p>

	<p>Составление графика повышения квалификации.</p> <p>Обучение на курсах повышения квалификации</p>		<p>и повышение курсов квалификации.</p> <p>Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг</p>	
2	<p>Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологическая поддержка специалистов, оказывающих социальные услуги;</li> <li>- проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.</li> </ul>	в течение 2023 года	Положительное изменение качественных показателей труда.	<p>Заместитель директора;</p> <p>заведующие социального обслуживания на дому;</p> <p>специалисты по социальной работе</p>
3	<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 учреждения.</p> <p>Обмен опытом со специалистами других центров</p>	в течение 2023 года	<p>Улучшение кадрового обеспечения центра.</p> <p>Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания.</p> <p>Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг</p>	<p>Заместитель директора;</p> <p>заведующие социального обслуживания на дому;</p> <p>специалисты по социальной работе</p>

4	<p>Развитие наставничества в социальной сфере:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении;</li> <li>- подбор методической литературы для молодых специалистов;</li> <li>- работа под руководством опытного специалиста</li> </ul>	в течение 2023 года	<p>Улучшение качества оказания социальных услуг.</p> <p>Профессиональное становление молодого специалиста</p>	<p>Заместитель директора; заведующие социального обслуживания на дому; специалисты по социальной работе</p>
---	--	---------------------	---	---

Заместитель директора

С.Н. Короватая