



Утверждено Директор СОГБУ  
«Вяземский КЦСОН»  
*Тарасова Г.Н.*  
от «09» января 2020 г.

## План

мероприятий по повышению качества социальных услуг  
и эффективности их оказания.

Смоленское областное государственное бюджетное учреждение  
«Вяземский комплексный центр  
социального обслуживания населения»  
СОГБУ «Вяземский КЦСОН»

г. Вязьма

| №                                                                                         | Наименование мероприятия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Основание реализации                                                        | Срок реализации и исполнения | Ответственный                                                                       | Результат                                                                                                                                                                      | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I. В сфере повышения открытости и доступности информации о СОГБУ «Вяземский КЦСОН»</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                             |                              |                                                                                     |                                                                                                                                                                                |                                                                                           |
| 1                                                                                         | Работа с информацией об учреждении, редактирование и своевременная актуализация размещенной на официальном сайте учреждения информации (внутренние и нормативные документы, планы, отчеты, сведения о проведенных мероприятиях т.д.)<br>Сайт учреждения: <a href="http://csouzasma.ru/index.ru">csouzasma.ru/index.ru</a><br>Работа с информационными стендами учреждения. | Улучшение результата независимой оценки качества.                           | В течение года               | Директор, заместитель директора, главный бухгалтер, специалист по социальной работе | Повышение степени полноты и актуальности информации о деятельности СОГБУ «Вяземский КЦСОН», о порядке и условиях предоставления социальных услуг, о текущей работе учреждения. | Открытость и доступность, повышение качества и содержательности информации об учреждении. |
| 2                                                                                         | Своевременное размещение информации об учреждении и услугах: - в СМИ - печатные издания; официальный сайт учреждения; изготовление и распространение информационных буклетов.                                                                                                                                                                                              | Повышение информированности населения о центре и предоставляемых им услугах | В течение года               | Директор, заместитель директора                                                     | Повышение степени полноты и актуальности информации о деятельности СОГБУ «Вяземский КЦСОН», повышение информированности населения.                                             | Открытость и доступность социальных услуг.                                                |

|   |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                             |                                                         |                                                                                                                  |                                                                                                                                      |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Усиление работы по информированию населения о работе учреждения и видах порядка предоставления социальных услуг (в форме информационной беседы, вручение буклетов и памяток) | Повышение информированности населения о центре, о видах предоставляемых им услугах и способах их получения                                                                                                                                                                | В течение года                                              | Директор, заместитель директора, заведующие отделениями | Повышение информированности населения                                                                            | Увеличение доли лиц, владеющих информацией о сфере деятельности учреждения                                                           |
| 4 | Организация выездов мобильной бригады, мониторинги отдаленных населенных пунктов, участковой социальной службы.                                                              | Выявление граждан, нуждающихся в предоставлении социальных услуг, проживающих в отдаленных населенных пунктах, информирование граждан об оказываемых центром услугах, разъяснение порядка получения социальных услуг. Оказание социальных услуг и консультативной помощи. | В течение года<br>В соответствии с утвержденным и графиками | Директор, заместитель директора                         | Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении, улучшение качества жизни. | Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг доступным и достаточным. |
| 5 | Усиление внутреннего контроля деятельности отделений, качества предоставляемых услуг                                                                                         | Проверка рабочей документации, контрольные посещения получателей                                                                                                                                                                                                          | В течение года                                              | Директор, заместитель директора                         | Своевременность предоставления услуг, их соответствие требованиям.                                               | Достижение и поддержание высокого уровня качества услуг.                                                                             |



|   |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                         |                                          |                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                     |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                   | социальных услуг, перекрестные проверки с целью создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных интересов и потребностей граждан. |                                          |                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                     |
| 6 | Обеспечение возможности направления обращений, заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.                                                                                | Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе СОГБУ «Вяземский КЦСОН»                                      | В течение года                           | Директор, заместитель директора |  | Повышение качества социального обслуживания граждан с учетом их предложений и замечаний                                                                                                                                                                                  | Размещение полной информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте учреждения |
| 7 | Обеспечить доступность звонков в учреждение по телефонам, указанным на официальном сайте для обращений граждан посредством телефонных звонков для получения полной информации об учреждении и оказываемых услугах | Улучшение результата независимой оценки качества                                                                                                        | Постоянно по мере возникновения вопросов | Директор, заместитель директора |  | Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на сайте учреждения) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных | Повышение комфортности и доступности информации об учреждении.                                                                      |

|                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                     |                                                         |                                                               |                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                     |                                                         |                                                               |                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                   | услуг, от общего числа опрошенных                                                                                                                                                   |  |
| <b>II. В сфере повышения комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их для маломобильных получателей услуг</b> |                                                                                                                                                                     |                                                         |                                                               |                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |  |
| 8                                                                                                                                      | Мероприятия, направленные на повышение уровня комфортности и развитие материально-технической базы                                                                  | Создание комфортных условий получения социальных услуг. | Период реализации государственной программы «Доступная среда» | Директор                                                                          | Повышение степени комфортности и доступности получения социальных услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья.                                          | Повышения качества и комфортности получения социальных услуг.                                                                     | Исправное функционирование внедренных в СОГБУ «Вяземский КЦСОН» специальных устройств и приспособлений для лиц с нарушениями функций слуха, зрения и опорно-двигательного аппарата. |  |
| 9                                                                                                                                      | Поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения, благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения. | Создание комфортных условий получения социальных услуг. | В течение года                                                | Директор, заместитель директора, заведующий отделением социальной помощи на дому. | Повышения качества и комфортности получения социальных услуг.                                                                                                                    | Обустройство и озеленение прилегающей территории, размещение комфортных зон ожидания, контроль за санитарным состоянием помещений |                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>III. В сфере повышения доброжелательности и компетентности персонала СОГБУ «Вяземский КЦСОН»</b>                                    |                                                                                                                                                                     |                                                         |                                                               |                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |  |
| 10                                                                                                                                     | Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.                                                                  | Улучшение результата независимой оценки качества.       | В течение года                                                | Зав. отделениями                                                                  | Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, отсутствие | Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий социальные услуги, высококомпетентными                                       |                                                                                                                                                                                     |  |



|                                                                                                                                      |                                                                                                                                    |                                                                                                                                         |                |                                                         |  |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                      |                                                                                                                                    |                                                                                                                                         |                |                                                         |  | конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                            |
| 11                                                                                                                                   | Повышение квалификации сотрудников учреждений, участие в видеоконференциях, вебинарах, обучающих семинарах, форумах, конференциях. | Эффективность работы и развитие организации                                                                                             | В течение года | Директор, специалист по кадрам                          |  | Повышение уровня образования, получение новых знаний, актуализация знаний в соответствии с действующим законодательством. Повышение доли работников, прошедших повышение квалификации. | Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.                                                                                           |
| IV. В сфере повышения степени удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг, предоставляемых СОГБУ «Вяземский КЦСОН» |                                                                                                                                    |                                                                                                                                         |                |                                                         |  |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                            |
| 12                                                                                                                                   | Обеспечение качественного оказания социальных услуг (в форме социального обслуживания на дому, срочных социальных услуг)           | Качественное и своевременное предоставление социальных услуг                                                                            | В течении года | Директор, заместитель директора, заведующие отделениями |  | Удовлетворение потребностей граждан пожилого возраста и инвалидов, а также отдельных граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, и их семей в социальных услугах                   | Совершенствование качества предоставления социальных услуг, сокращение времени на документальное оформление для постановки на социальное обслуживание, получения срочных социальных услуг. |
| 13                                                                                                                                   | Внедрение и реализация в учреждении проектов, направленных на внедрение новых технологий                                           | Предоставление услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера. Развитие современных форм | В течении года | Директор, заместитель директора                         |  | Помощь людям старшего поколения в реализации своих интересов и увлечений, а также потребностей в живом общении.                                                                        | Создание в Вяземском, Темкинском и Угранском районах, «Клубов золотой возраст». Ремонт помещений «Клубов золотой возраст», приобретение оборудования,                                      |

|    |                                                                                                                                             | организации культурного досуга с учетом потребностей различных социально-возрастных групп населения.                                             |                                 |                                                                                  |                                                                                                                                       | необходимого для деятельности клубов.                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | Развитие стационароразмещающей технологии «Приёмная семья для граждан пожилого возраста и инвалидов»                                        | Создания благоприятных условий проживания граждан пожилого возраста в привычной социальной среде, обеспечения круглосуточного полноценного ухода | В течение года                  | Директор, заместитель директора, заведующий отделением срочной социальной помощи | Максимально возможное продление автономной жизни пожилых граждан в привычных условиях.                                                | Является альтернативой стационарному обслуживанию. Технология позволяет поддерживать традиции семейной заботы о старшем поколении, наладить связь поколений. Поднять статус пожилых людей в семье и в обществе в целом. |
| 15 | Проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, культурных, досуговых, мини-клубы), развитие инновационных технологий. | Объединение по интересам получателей социальных услуг для улучшения их психологического, эмоционального и физического самочувствия.              | В течение года                  | Заведующий отделением социальной помощи на дому, специалист по социальной работе | Эффективное функционирование существующих инновационных технологий, школ и мини-клубов, сотрудничество с добровольческими движениями. | Повышение удовлетворенности и положительных отзывов об учреждении. Повышение качества и эффективности оказания социальных услуг                                                                                         |
| 16 | Организация выездов мобильной бригады с целью осуществления доставки лиц старше 65                                                          | Повышение доступности медицинской помощи, в том                                                                                                  | Период реализации национального | Директор, заместитель директора,                                                 | Доставки лиц старше 65 лет, проживающих в сельской местности, в медицинские организации. Выявление и                                  | Повышение уровня, качества и продолжительности                                                                                                                                                                          |



|    |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                         |                      |                                                                                                  |                                                                                                                     |                            |                                                            |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------|
|    | лет, проживающих в сельской местности, в медицинских организациях для прохождения скринингов, в том числе для проведения дополнительных скринингов на выявление отдельных социально значимых инфекционных заболеваний | числе выявления граждан, нуждающихся в медицинской помощи, а также предоставление услуги по доставке лиц старше 65 лет, проживающих в сельской местности, подлежащих доставке в медицинские организации | проекта «Демография» | заведующий отделением срочной социальной помощи                                                  | профилактика социально инфекционных заболеваний у граждан пожилого возраста.                                        | отдельных значимых граждан | жизни граждан пожилого возраста.                           |
| 17 | Проведение анкетирований, опросов, среди получателей социальных услуг                                                                                                                                                 | Улучшение результатов независимой оценки качества                                                                                                                                                       | Два раза в год       | Заведующий отделением социальной помощи на дому, заведующий отделением срочной социальной помощи | Положительное изменение качества предоставленных услуг с учетом мнения и рекомендаций получателей социальных услуг. |                            | Повышение удовлетворённости, повышение рейтинга учреждения |