

Утверждаю:

директор Бюджетного учреждения
социального обслуживания Вологодской области
«Комплексный центр социального обслуживания
населения Бабушкинского района»



Р.А.Шеменюк

П л а н

**проведения занятий с коллективом
БУ СО ВО «КЦСОН Бабушкинского района»**

Час профессиональной подготовки

на 2020 год

Цель: *повышение уровня профессиональных знаний и умений сотрудников Бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»*

Задачи:

- ✓ *изучение и внедрение новых методов, форм, технологий социальной работы в деятельность учреждения;*
- ✓ *повышение качества предоставляемых услуг;*
- ✓ *совершенствование профессионального мастерства работников БУ СО ВО КЦСОН «Бабушкинского района».*

№ п/п	Тема занятия	Вид занятия	Дата проведения	Ответственный	Отметка о выполнении
1.	I. Социальное сопровождение различных категорий граждан в учреждении II. Изменения в законодательной базе. Выполнение требований по обеспечению качества и количества предоставленных социальных услуг. III. Профилактика ОРВИ и Гриппа III. Психологический тренинг	техническая учеба	24.01.2020	зам. директ. по соц.вопр. зав. отделен.	
2.	I. Независимая оценка качества в учреждении II. Написание проектов для реализации в учреждении III. Интернет-голосование в проекте «Команда Губернатора: Ваша оценка».	техническая учеба	07.02.2020	зам. директ. по соц.вопр. зав. отделен.	
4.	I. О коррупции II. Основные понятия, используемые в Федеральном законе 442-ФЗ (повторение). III. О своевременном предоставлении отчетной информации, содержащей полноту сведений и актуализации; IV. Об исполнительской дисциплине специалистов на рабочем месте;	техническая учеба	28.02.2020	зам. директ. по соц.вопр. зав. отделен.	
5.	I. Профессионально – этические требования к деятельности соц. работников II. Весенняя неделя социальной работы с 17 по 23 марта. III. Областной конкурс «Семейный лад- 2020»	техническая учеба	13.03.2020	зам. директ. по соц.вопр. зав. отделен.	
6.	I. Об организации деятельности по приказу Министерства здравоохранения и социального развития РК от 04.04.2016 г. №630 "Об утверждении Порядка разработки и реализации перечня мероприятий по социальной реабилитации или абилитации инвалида (ребенка-инвалида) и предоставления сводной информации об исполнении мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программой реабилитации или абилитации ребенка-инвалида II. Тренинг «Профилактика эмоционального выгорания у специалистов»	техническая учеба тренинг	27.03.2020	зам. директ. по соц.вопр. психолог	
7.	I. Проблемы и возможности волонтерской деятельности. Волонтеры «серебряного возраста» - кто они? II. Здоровье персонала – залог успеха любого учреждения. Как мы заботимся о физическом здоровье своих сотрудников? (в рамках всемирного дня здоровья).	техническая учеба	12.04.2020	зам. директ. по соц.вопр. зав. отделен.	
8.	I. Профстандарты. Повышение квалификации социальных работников и специалистов по социальной работе. II. Подготовка к Дню Победы. III. Рабочие вопросы	техническая учеба	17.04.2020	зам. директ. по соц.вопр. зав. отделен.	

9.	I. Если вам угрожает опасность: « Осторожно, мошенники!» II. Независимая оценка качества в учреждении социального обслуживания. III Противдействие коррупции IV. Рабочие вопросы.	техническая учеба	15.05.2020	зам.директ. по соц.вопр. зав.отделен.	
10.	I. Стационарозамещающие технологии, направленные на повышение качества жизни граждан пожилого возраста и инвалидов, укрепление традиций взаимопомощи, профилактику социального одиночества. II. Рабочие вопросы. III. Подготовка ко Дню защиты детей и Дню социального работника.	техническая учеба	30.05.2020	зам.директ. по соц.вопр. зав.отделен.	
11.	I. Доступная среда и ее роль в жизни общества II. Организация детского оздоровительного лагеря в летний период 2020 года. III. Рабочие вопросы IV.Тренинг на снятие напряженности	техническая учеба	19.06.2020	зам.директ. по соц.вопр. зав.отделен.	
12.	I. Психологические особенности пожилых людей. II.Участие получателей со учреждения в клубной деятельности. III. Рабочие вопросы.	техническая учеба	20.08.2020	зам.директ. по соц.вопр. зав.отделен.	
13.	I.Тренинг «Оказание первой медицинской помощи». II. Организация и проведение мероприятий, посвященных Дню пожилых людей. III. Конфликты между получателем социальных услуг и работникам. Пути их разрешения	Мастер-класс	24.09.2020	зам.директ. по соц.вопр. зав.отделен. медсестра	
14.	I.Профилактика гриппа среди пожилых людей и инвалидов. Проведение прививочной кампании. II. Информационные технологии в системе реабилитации инвалидов III.Эффективность деятельности социальных участковых	техническая учеба	9.10.2020	зам.директ. по соц.вопр. зав.отделен.	
15.	I. Правовые основы оказания социальных услуг II. Рекламно – информационная деятельность учреждения и стендовая информация. III.Информационный обзор поступившей документации.	техническая учеба	23.10.2020	зам.директ. по соц.вопр. зав.отделен.	
16.	I. Мобильная бригада в действии II. Информационный обзор поступившей документации. III Семейные конфликты: выявление, профилактика и способы их устранения Тренинг	семинарское занятие	13.11.2020	зам.директ. по соц.вопр. зав.отделен. психолог	
17.	I. .Повышение доступности социальных услуг для граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в отдаленных населенных пунктах II. Насилие в семье. Как распознать. III.Информационный обзор поступившей документации. III. «Минутка здоровья» Давление	техническая учеба	27.11.2020	зам.директ. по соц.вопр. зав.отделен. медсестра	

18.	1.Планирование работы структурных подразделений Учреждения на 2021 год. II.Подготовка к новогодним мероприятиям для получателей социальных услуг Учреждения. III.Информационный обзор поступившей документации.	техническая учеба	10.12.2020	зам.директ. по соц.вопр. зав.отделен.	
-----	---	----------------------	------------	---	--

УТВЕРЖДАЮ:

Директор БУ СО ВО

«КЦСОН Бабушкинского района»

Р.А Шеменюк

« 09 » января 2020 года

**План
мероприятий по улучшению качества оказания услуг на 2020 год**

Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского муниципального района»

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о БУ СО ВО «КЦСОН Бабушкинского района» на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru), в том числе на официальном сайте учреждения в соответствии с требованиями статьи 13	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Заместитель директора, экономист программист, заведующие отделениями	Формирование доступной и открытой информационно й среды	Открытость и доступность информации об организации: уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru

	Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»					
2.	<p>Усиление работы по информированию получателей социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> -обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на письменные обращения; - обеспечение возможности направления обращений качества оказания услуг от граждан в электронном виде через сайт организации; - наличие информации о Порядке подаче жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на информационных стендах, официальном сайте организации; 	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Заместитель директора программист, заведующие отделениями, юрисконсульт	Повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения	<p>Открытость и доступность информации об организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте; -Показатель рейтинга организации на официальном сайте - Рост посещаемости сайта организации - доля лиц, считающих информирование об организации и предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных) <p><i>(по результатам мониторинга)</i></p>

	- осуществлять контроль за работой электронной почты и других электронных сервисов на официальном сайте с целью соблюдения сроков рассмотрения поступающих через интернет обращений граждан в соответствии с требованиями ФЗ от 02 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан в РФ»					
3.	Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	постоянно	Заместитель директора, заведующие структурными подразделениям и	Созданы условия для получения спектра услуг	Открытость и доступность информации об организации: 1.Повышение качества социального обслуживания и предоставления социальных услуг. 2. Повышение рейтинга организации, как поставщика социальных услуг.
4.	Увеличение количества информационных материалов и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	Постоянно	Заместитель директора. Заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об организации: -доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)

	предоставляемых социальных услугах, каталог технических средств реабилитации, предоставляющих в прокат					
5.	Информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных СМИ, а также путем привлечения детских и молодежных волонтерских объединений, волонтеров «серебряного возраста»	Критерий оценки качества оказания услуг «Открытость и доступность информации об организации» -	1 раз в квартал	Заведующие отделениями	Повышение уровня информированности населения города о деятельности учреждения	Открытость и доступность информации об организации: -доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)
6.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	Постоянно	Заместитель директора, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	Открытость и доступность информации об организации: 1. Повышение качества обслуживания и предоставления социальных услуг. 2. Рост получателей услуг, удовлетворенных качеством социального обслуживания (анкетирование получателей услуг).
7.	Мониторинг кадрового потенциала учреждения, планирование и организация	Критерий оценки качества оказания услуг:	ежеквартально	Заместитель директора, заведующие	увеличение доли работников (кроме	1. Квалификация персонала. 2.Повышение доли удовлетворенности получателей

	<p>профессиональной переподготовки и повышения квалификации работников учреждения</p>	<p>«доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения»</p>		<p>отделениями</p>	<p>административно-управленческого аппарата, прошедших повышение квалификации и профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной за последние три года</p>	<p>услуг 3. Профессионализм сотрудников.</p>
8.	<p>Формирование доступной среды в учреждении в рамках подпрограммы «Доступная среда»</p>	<p>Критерий оценки качества оказания услуг «комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения»</p>	<p>при наличии финансовых средств</p>	<p>Заместитель директора, специалист по закупкам</p>	<p>обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении (в том числе детей – инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие в помещениях</p>	<p>-увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных; - отсутствие зарегистрированных жалоб со стороны получателей социальных услуг в помещениях учреждения видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения</p>

					учреждения видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	
9.	Организация и проведение аттестации работников учреждения	Критерий оценки качества оказания услуг «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения»	по отдельному графику	Заместитель директора, заведующие отделениями	Достижение соответствия уровня квалификации работников требованиям, предъявляемым квалификационным категориям профессиональных стандартов	1. Квалификация персонала. 2.Повышение доли удовлетворенности получателей услуг 3. Профессионализм сотрудников
10.	Активизация работы учреждений во районных и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	Критерий оценки качества оказания услуг «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения»	В течение года	Заместитель директора, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	1.Повышение имиджа учреждения, информационная 2.открытость учреждения, 3.привлечение дополнительных финансовых ассигнований
11.	Повышение квалификации работников учреждения: - участие в обучающих	Критерий оценки качества оказания услуг	В соответствии с графиком	Заместитель директора, заведующие	Повышение качества социального	1.Развитие творческого потенциала коллектива (мониторинг самооценки).

					учреждения видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	
9.	Организация и проведение аттестации работников учреждения	Критерий оценки качества оказания услуг «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения»	по отдельному графику	Заместитель директора, заведующие отделениями	Достижение соответствия уровня квалификации работников требованиям, предъявляемым квалификационным категориям профессиональных стандартов	1. Квалификация персонала. 2.Повышение доли удовлетворенности получателей услуг 3. Профессионализм сотрудников
10.	Активизация работы учреждений во районных и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	Критерий оценки качества оказания услуг «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения»	В течение года	Заместитель директора, заведующие отделениями	Повышение качества социального обслуживания	1.Повышение имиджа учреждения, информационная 2.открытость учреждения, 3.привлечение дополнительных финансовых ассигнований
11.	Повышение квалификации работников учреждения: - участие в обучающих	Критерий оценки качества оказания услуг	В соответствии с графиком	Заместитель директора, заведующие	Повышение качества социального	1.Развитие творческого потенциала коллектива (мониторинг самооценки).

	семинарах, курсах повышения квалификации, стажерских площадках; - проведение методических совещаний для сотрудников учреждения	«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения»		отделениями,	обслуживания	2. Повышение рейтинга деятельности Учреждения 3. Повышение качества услуг за счет внедрения новых технологий и методик работы.
12.	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания посредством анкетирования	Критерий оценки качества оказания услуг «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	ежеквартально	зам.директора, заведующие отделениями	Повышение удовлетворенности клиентов качеством оказания услуг	1. Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных; 2. Отсутствие зарегистрированных жалоб со стороны получателей социальных услуг на качество предоставляемых услуг, представленных организацией