

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУ «КЦСОН
«Надежда» г. Красноуральска»

Елисеева Н.В.

« 4 » 03 2022 г.

**Цели и целевые показатели
в области качества и социальной ответственности
ГАУ «КЦСОН «Надежда» г. Красноуральска»
на 2022 год**

**I. Повышение степени открытости и доступности информации
об организации социального обслуживания**

1. 100% своевременность актуализации информации об учреждении, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах учреждения, официальном сайте учреждения, органов исполнительной власти, сети интернет).
2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг;
4. Увеличение доли обращений получателей социальных услуг для получения необходимой информации при использовании дистанционных способов взаимодействия на 5%.
5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.
6. 100% наличие документированной информации, предусмотренной процедурой по управлению жалобами, по факту о подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения) о деятельности учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг на уровне, не ниже 95 % от общего числа опрошенных.

**II. Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг
и доступности их получения**

1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов;
2. Доля получателей социальных услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных на уровне 100% от числа опрошенных.
3. 95% соответствие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых учреждением, стандартам оснащения.
4. Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг не менее 90%.
5. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений и территории учреждения, как хорошее на уровне 100% от общего числа опрошенных.

III. Снижение времени предоставления социальной услуги

1. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в учреждении больше срока, установленного при назначении данной услуги — 0% от числа опрошенных.

IV. Повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения

1. Доля получателей социальных услуг (либо родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения на уровне не ниже 95% от общего числа опрошенных.
2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения на уровне не ниже 95% от общего числа опрошенных.
3. Доля работников учреждения (кроме административно-управленческого аппарата), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой деятельности за последние три года, на уровне 100% от общего числа работников учреждения, подлежащих повышению квалификации.

V. Повышение удовлетворенности качеством оказания социальных услуг

1. 100% от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в учреждении.
2. 100% от числа опрошенных получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг;
3. 100% от числа опрошенных получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых);
4. Отсутствие жалоб получателей социальных услуг, на качество предоставленных услуг;
5. 95% от общего числа опрошенных получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, на уровне не ниже.