



ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ
АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
«СЫЗРАНСКИЙ» ДО 2024 ГОДА

ВВЕДЕНИЕ

Социальная сфера в разделе оказания социальных услуг – это самое передовое направление в Российской Федерации. Это связано, в том числе, и с продолжающимся процессом старения населения, который выражается в возрастании доли граждан старшего поколения в составе населения страны.

С 01.07.2017 года АНО «ЦСОН «Сызранский» является поставщиком социальных услуг. Организация действует на основании устава, оказывает социальные услуги на дому населению, которые направлены на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания гражданина в привычной благоприятной для них среде – месте их проживания. **Миссия организации – качественные, доступные социальные услуги и оперативность их оказания каждому нуждающемуся.**

За 2021 год 6992 получателям социальных услуг и 488 гражданам, не состоящих на социальном обслуживании, (что составляет 7 % от общего количества граждан пожилого возраста и инвалидов Западного округа) оказано 2 539 064 гарантированных услуги и 706 759 дополнительных услуг (каждый пятый обслуживаемый получает социальные услуги бесплатно).

На территории городских округов Сызрань, Октябрьск и муниципальных районов Сызранский и Шигонский действует 37 отделений социального обслуживания на дому, 1 отделение социального обслуживания и ухода. На сегодняшний день 7 % граждан пожилого возраста и инвалида территории Западного округа являются получателями социальных услуг. Очередность отсутствует.

В современных быстроменяющихся социально-политических и экономических условиях перед нашей организацией, действующей на рынке услуг, стоит задача обеспечения не только выживаемости, но и непрерывного развития, наращивания своего потенциала.

Сильные стороны, имеющиеся на сегодняшний день у организации:

- организационно-правовое регулирование деятельности организации - стабильность на рынке услуг 5 лет;
- предоставление услуг напрямую потребителю - доля удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг составляет 100 %.
- содействие со стороны государства - доступ к бюджетному финансированию (в виде грантов, субсидий) на 2022 год объем финансирования составил – 247575745,99 руб.;
- наличие собственных внебюджетных поступлений - направление расходов на саморазвитие организации, на оплату труда сотрудников, содержание имущества, приобретение оборудования, на социально-значимые мероприятия;
- развитие кадрового потенциала и корпоративной культуры – реализации проекта «Стиль жизни»;
- готовность расширить свою деятельность, осваивать новые виды услуг и работ с новыми аудиториями, осознавая при этом ресурсоемкость процесса.

Действующая Программа развития определяет направление развития организаций, касающееся сферы, средств и формы ее деятельности, системы взаимоотношений внутри организации, а также позиции организации в окружающей среде, приводящее организацию к ее целям.

Ключевая целью Программы развития на 2022-2024 г.г. направлена на создание благоприятных условий для оказания конкурентоспособных и клиентоориентированных социальных услуг со 100% удовлетворенностью населения качеством, доступностью и адресностью социального обслуживания.

При рассмотрении факторов наступления рисковых событий, следствий и оценки их значимости для организации необходимо учитывать текущие проблемы:

- низкая оплата труда специалистов. Соотношение средней заработной платы социальных работников АНО «ЦСОН «Сызранский» к среднерегиональной за период с 2019-2021 го снизилась с 99,5% до 74,9%;

- отток квалифицированных специалистов;

- неукомплектованность персоналом;

- организация, находится в зданиях, не являющихся ее собственностью, имеющих недостаточный уровень доступной среды. По результатам независимой оценки качества оказания услуг долю получателей услуг, удовлетворенных доступом услуг (для инвалидов) составила 94% контракт № 32 от 15.07.2020 г.

- отсутствие цифровизации социальной сферы; заполнение изменений бумажной документации;

- низкий статус социального работника и узкое понимание профессии «социальный работник» среди населения;

- потребительская позиция получателей социальных услуг;

- большая эмоциональная и физическая нагрузка на сотрудников, высокий риск профессионального выгорания.

Востребованность качественных услуг предъявляет особые требования к специалистам (работникам) социальной службы.

Социальный работник будущего способен выявить ресурсы общества, необходимые для преодоления социальных дефицитов и минимизации социальных рисков:

- специалист социальных коммуникаций, имеющий необходимые знания, умения и навыки, человеческие качества, умеющий взаимодействовать с различными органами власти, с высокой нравственной и четкой жизненной позицией, способный повысить качественно жизни гражданина;

- человек, эффективно использующий электронно-цифровые технологии;

- умело использующий нормативно-правовые документы для реализации полномочий;

- умеющий служебное удостоверение, форму;

- пользующийся большим уважением среди населения, его доверием и поддержкой, благодаря своей результативной деятельности;

- стремящийся к самосовершенствованию, самообразованию и получению дополнительных профессиональных компетенций;

- входящий в состав координационных советов, рабочих групп и других органов общественно-некоммерческих, предпринимательских и конфессиональных объединений, для решения вопросов связанных с повышением уровня жизни граждан;

- конкурентоспособный специалист социальной службы.

Задачи Программы развития организации:

Одной из ключевых задач поставленной цели должно стать формирование условий для использования потенциала граждан старшего поколения, проявление заботы о таких гражданах и оказание им необходимой помощи, а также создание условий в получении социальных услуг для всех возрастов.

1. Максимальное удовлетворение потребности в социальных услугах, их доступность для граждан:

- повышение информационной доступности;

- повышение доступности маломобильных групп населения к объектам организации;

- установление межведомственных связей;

- внедрение инновационных программ, технологий, реализация социальных проектов

- увеличение спектра (наименование) дополнительных услуг;

- повышение качества и доступности социальных, в том числе социально-медицинских (медицинских) услуг гражданам пожилого возраста;

- использование ресурсов общественных организаций и структур социально ответственного бизнеса для решения жизненно важных проблем граждан пожилого возраста.

2. Непревзойденное качество:

- наличие собственной (внутренней) и внешней систем (служб) контроля за деятельностью организации

- наличие в организации всех необходимых документов и качество их подготовки;
- использование статистической и аналитической отчетности (оценка экономичности);
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

- сокращение времени ожидания предоставления социальной услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Есть факторы затрудняющие оценку качества социальных услуг:

1. Оказание социальных услуг носит заявительный характер;

2. На процесс оказания социальных услуг оказывает влияние множество внешних факторов;

3. Изменения в жизни людей носят иногда отсроченный характер по отношению к времени оказания услуги.

3. Сокращение затрат, внедрение элементов системы «Бережливого производства»:

- переход на энергосберегающие технологии
- укрепление материально-технической базы
- обновление программных систем обработки информации и программных документов
- упрощение документооборота, оптимизация управленческих решений и процедур.

4. Развитие профессиональных компетенций работников и формирование культуры высокого качества:

- подбор кадров, отвечающих потребностям организации и современным запросам общества, соответствующих требованиям профессиональных стандартов
- обучение (повышения квалификации, переподготовка) сотрудников
- повышение престижа профессии
- повышение внешней и внутренней культуры работника.

Результатами указанных ниже мероприятий станут:

- 1) увеличение охвата социальными услугами граждан пожилого возраста из числа выявленных граждан, нуждающихся в социальной поддержке и социальном обслуживании, до 90 % к 2024 году;
- 2) увеличение спектра социальных дополнительных услуг, отвечающих потребностям населения, на 4% к 2024 году;
- 3) увеличение квалифицированных работников, обладающих необходимы знаниями, умениями и навыками для работы с различными категориями граждан до 90% к 2024 году;
- 4) снижение текучести кадров на 5 % до 2024 г.
- 5) 100% удовлетворенность качеством предоставления услуг.

	Непревзойденное качество						
2.1.	Нестабильный уровень качества предоставляемых услуг, в части выполнение требований к объему, периодичности и качеству предоставления социального обслуживания на дому.	Высокий уровень качества предоставляемых услуг.	Выполнение требований системы качества организации по предоставлению социальных услуг на дому.	2022	2023	2024	
		Доля материально-технического оснащения в 2024 г увеличилась на 10 %	1. Укрепление материально-технической базы.	по смете доходов и расходов	по смете доходов и расходов	по смете доходов и расходов	
		Наличие собственной внутренней системы качества. Количество плановых проверок.	2. Организация работы комиссии по внутреннему контролю качества. Анализ выполнения требований ст. 4.6, 4.7. Постановления Правительства Самарской области № 863 от 30.12.2014 г. в части требований к системе качества (в ред. от 09.12.2020)	по плану	по плану	по плану	Члены комиссии
		Степень удовлетворенности законных запросов и потребностей получателя социальных услуг 100%.	3. Опрос (анкетирование) получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности социальным обслуживанием.	не менее 30% от числа обслуженных (ПСУ)	не менее 30% от числа обслуженных (ПСУ)	не менее 30% от числа обслуженных (ПСУ)	Отдел по социальным вопросам
		Доля ПСУ, удовлетворенных результатом предоставления услуг (из числа опрошенных), - не менее 90%.	4. Мониторинг выполнения целевого показателя. Своевременное использование данных для прогнозирования эффективной работы организации.	по соглашению 3 380 960 ед.	по соглашению	по соглашению	Заместитель директора Начальники отделов
		Для выполнения целевой показатель	5. Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг. Ведение отчетной документации (журнал получателя и представителя социальных услуг. Выполнение услуг в полном объеме, предусмотренных стандартом.	в течение года	в течение года	в течение года	Социальные работники Отдел по социальным вопросам

		<p><i>по гарантированным социальным услугам 90%.</i></p> <p><i>Количество внутренних проверок в отделении социального обслуживания на дому.</i></p> <p><i>Отсутствие обоснованных жалоб.</i></p>	<p>5. Организация прохождения экспресс - опроса на сайте организации.</p>	постоянно	постоянно	постоянно	Отдел материально-технического и информационного обеспечения
3	Сокращение затрат, внедрение элементов системы «Бережливого производства»						
3.1.	<p>Не эффективное распределение ресурсов организации.</p> <p>Отсутствие цифровизации социальной сферы; заполнение бумажной документации.</p>	<p>Экономичное распределение ресурсов по системе «Бережливого производства»</p> <p><i>Смета доходов и расходов выполнена на 100%</i></p> <p><i>Затраты на потребление энергии сокращены на 3 %.</i></p> <p><i>Увеличена скорость обработки документов</i></p>	<p>Обеспечение эффективного распределения ресурсов организации в стремлении обеспечения качества оказания социальных услуг.</p>	2022	2023	2024	
			<p>1. Переход на сберегающие технологии: замена ламп на светодиодные в помещениях подлежащих ремонту; замены деревянных оконных конструкций на ПВХ, батарей отопления на биметаллические с регулятором температуры и др.</p>	по смете доходов и расходов	по смете доходов и расходов	сокращение затрат на 3 %	Отдел бухгалтерского учета и отчетности Отдел материально-технического и информационного обеспечения

		<p><i>Оперативное решение производственных вопросов, сокращение времени на принятие решения и его исполнение</i></p> <p><i>Отсутствие обоснованных жалоб, среди работников</i></p> <p><i>Отсутствие технических ошибок при подготовке документов отсутствие возвратов документов, соблюдение сроков предоставления.</i></p>	<p>2. Обеспечение бесперебойная эксплуатация автомобилей: - своевременное проведение технического осмотра и профилактического ремонта автомобилей.</p> <p>3. Обновление (модернизация, диагностика) программных систем обработки информации и программных документов, сервера: Электронный Документооборот СБИС, 1С: Бухгалтерия; 1С: Зарплата и кадры, внедрение АБ ПСУ.</p> <p>4. Внедрение элементов цифровизации в части учета оказанных услуг, подготовки первичной документации на этапе приема на обслуживания.</p>	<p>по смете доходов и расходов 100% выполнение</p> <p>по смете доходов и расходов 100% выполнение</p> <p>по смете доходов и расходов 100% выполнение</p>	<p>по смете доходов и расходов 100% выполнение</p> <p>по смете доходов и расходов 100% выполнение</p> <p>по смете доходов и расходов 100% выполнение</p>	<p>по смете доходов и расходов 100% выполнение</p> <p>сокращение затрат на 3 %</p>	<p>Отдел материально-технического и информационного обеспечения</p> <p>Отдел бухгалтерского учета и отчетности</p> <p>Отдел материально-технического и информационного обеспечения</p>
4			Развитие профессиональных компетенций работников и формирование культуры высокого качества				
4.1.	Низкий статус социального работника и узкое по-	Конкурентоспособный специалист социальной службы.	Повысить профессиональный статус работников организации.	2022	2023	2024	

	нимание профессии «социальный работник» среди населения	<p><i>Работники на 100% соответствуют требованиям профессиональных стандартов.</i></p> <p><i>Устойчивость кадрового состава, доля оттока квалифицированных специалистов - работников к 2024 не более 5 %.</i></p> <p><i>Количество наставников к 2024 году составляет не менее 20 чел.</i></p> <p><i>Доля работников имеющих квалификационный аттестат 100%</i></p> <p><i>Количество работников повысивших квалификацию, либо получивших новые компетенции не менее 30 чел.</i></p> <p><i>Количество работников, отмеченных званиями в конкурсах и получивших материальное вознаграждение.</i></p>	<p>1. Подбор кадров с учетом требований профессионального стандарта и с учетом современных запросов общества.</p> <p>2. Проведение мероприятия «Введение в профессию «Социальный работник» в отношении вновь принятых сотрудников.</p> <p>3. Развитие института наставничества, передача передового опыта.</p> <p>4. Организация аттестации работников.</p> <p>5. Участие в ежегодных конкурсах профессионального мастерства, на получение звания «Лучший социальный работник», «Лучший специалист года», «Лучший по профессии» т.п.</p> <p>6. Подготовка наградных документов и документов для поощрения работников к профессиональному</p>	<p>Работники на 100% соответствуют требованиям профессиональных стандартов.</p> <p>Ежеквартально</p> <p>Количество наставников составляет не менее 10 чел.</p> <p>по плану</p> <p>Количество награжденных 4 человека</p> <p>2 раза в год</p>	<p>Работники на 100% соответствуют требованиям профессиональных стандартов.</p> <p>Ежеквартально</p> <p>Количество наставников составляет не менее 15 чел.</p> <p>по плану</p> <p>Количество награжденных 5 человек</p> <p>2 раза в год</p>	<p>Работники на 100% соответствуют требованиям профессиональных стандартов.</p> <p>Ежеквартально</p> <p>Количество наставников составляет не менее 20 чел.</p> <p>по плану</p> <p>Количество награжденных 6 человек</p> <p>2 раза в год</p>	<p>Работники на 100% соответствуют требованиям профессиональных стандартов.</p> <p>Отдел кадрового обеспечения</p> <p>Отдел организационно-методической работы</p> <p>Отдел кадрового обеспечения</p> <p>Отдел кадрового обеспечения</p> <p>Отдел кадрового обеспечения</p> <p>Отдел по социальным</p>
--	--	--	--	--	---	---	--

		<p><i>Увеличение доли работников, отмеченных наградами разного уровня.</i></p> <p><i>Наличие благодарностей от получателей и общественности.</i></p>	празднику Дню социального работника, по итогам года.					вопросам.
			7. Обучение (повышения квалификации, переподготовка) сотрудников.	по плану	по плану	по плану	по плану	Отдел кадрового обеспечения
4.2.	Большая эмоциональная и физическая нагрузка на сотрудников, высокий риск профессионального выгорания	<p>Снижение негативизма в отношении служебных обязанностей, повышение лимитирования своей вовлеченности в профессию.</p> <p>Доля работников вовлеченных в проект составляет 90 % .</p> <p>Доля награждённых по результатам участия в проекте «Стиль жизни» составляет к 2024 г. 20 %</p>	Повысить профессиональную мотивацию у работников, влияющую на удовлетворение от работы.	2022	2023	2024		
			Реализация мероприятий корпоративного проекта «Стиль жизни»: платформы: «Архитектура профессионального роста» «Я и мое здоровье» «Территория психологического комфорта»	вовлеченность в проект 80%	вовлеченность в проект 85%	вовлеченность в проект 90 %		Отдел организационно-методической работы Члены Молодежного совета Первичные профсоюзные организации
			1. Создание возможности для профессионального развития ресурсов своего труда. Участие в конкурсе «Профессионал года» (внутри организации). Участие в конкурсе методических проектов «Социодрайв».	в течение года	в течение года	в течение года		Отдел организационно-методической работы
			2. Повышение профессиональной грамотности на рабочем месте - "Методический час".	не менее 4-х материалов год	не менее 4-х материалов год	не менее 4-х материалов год		Методический совет

		<i>ций в год.</i> <i>Включенность работников в самостоятельное повышение уровня профессиональной подготовки.</i> <i>Освоение работниками приемов и методов самовосстановления.</i> <i>Снижение уровня текучести работников (по причине эмоционального выгорания).</i> <i>Раннее выявление заболевания.</i> <i>Снижение появление хронических заболеваний, снижение длительных листков нетрудоспособности снижение кратковременных листков нетрудоспособности на 10 %</i>	3. Обмен опытом и применение на практике эффективных методов организации работы по предоставлению социальных услуг. Организация выездов в социальные учреждения в другие регионы «Практика успеха». Организация участия в областных семинарах, форумах, заседаниях и т.п.	в течение года	в течение года	в течение года	Отдел организационно-методической работы
			Повышение осведомленности сотрудников в вопросах эмоционального выгорания.				
			1. Разработка рекомендаций по применению психокорректирующих мер для борьбы с выгоранием.	в течение года	в течение года	в течение года	Психолог, отдел организационно-методической работы Отдел по социальным вопросам
			2. Организация и проведение занятий с работниками по теме: «Синдром эмоционального выгорания, его причины и способ преодоления».	в течение года	в течение года	в течение года	Психолог, отдел организационно-методической работы Отдел по социальным вопросам
			3. Использование «Комнаты релаксации».	в течение года	в течение года	в течение года	Психолог, отдел организационно-методической работы.
			4. Организация социологических исследований по программе «Ступени здоровья» - партнер Центр общественного здоровья	x	по согласованию	по согласованию	Отдел организационно-методической работы Отдел по социальным вопросам Центр общественного здоровья
			5. Организация предварительного и периодического медицинского осмотра.	в течение года	в течение года	в течение года	Отдел бухгалтерского учета и отчетности Отдел материально-

					технического и информационного обеспечения.
	Повышение внешней и внутренней культуры работника				
	6. Организация спортивных мероприятий для работников под девизом «Я и мое здоровье». День физкультурника. Зимняя и летняя спартакиады.	Февраль Август	Февраль Август	Февраль Август	Молодежный совет
	7. Посещение театра, кино, музея, святых мест, библиотек и.т.п.	не реже 1 раза в квартал	не реже 1 раза в квартал	не реже 1 раза в квартал	Отдел организационно-методической работы