



УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО «ЦСОН» «Сызранский»

Н.А. Киреева

«10» августа 2025 год



ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ
АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
«СЫЗРАНСКИЙ» 2025-2027 г.г.

ВВЕДЕНИЕ

“Наша главная цель – создать современную, клиентоориентированную организацию, где каждый сотрудник стремится к тому, чтобы пожилые люди и люди с ограниченными возможностями чувствовали заботу и поддержку, оставаясь при этом в привычной домашней обстановке. Мы стремимся предоставлять социальные услуги высочайшего качества, чтобы улучшить жизнь пожилых людей и обеспечить им достойную и комфортную старость”, – Киреева Наталья Александровна, директор организации.

На территории городских округов Сызрань, Октябрьск и муниципальных районов Сызранский и Шигонский действует 35 отделений социального обслуживания на дому максимально приближенных к месту проживания получателей социальных услуг.

За 2024 год 5931-му получателю оказано 3 382103 гарантированных услуги. Доля удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг составляет 98,63 % (по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2023 году).

В 2023 г. наша организация вошла в систему долговременного ухода. Спектр услуг для участников СДУ расширен на 50 различных бесплатных социальных услуг, которые могут быть включены в «социальный пакет» в зависимости от потребностей нуждающегося в уходе. Территории г.о. Сызрань и м.р. Сызранский с 1 февраля стали пилотными площадками. В 2024 году реализация мероприятий по внедрению системы долговременного ухода продолжилась, а именно, увеличилось количество граждан, включенных в СДУ, добавлена новая территория в Западном округе – м.р. Шигонский. За 2024 год 274 человека получили 841 623 услуги по уходу в рамках СДУ.

Уход в системе СДУ включает в себя комплекс мероприятий, призванных минимизировать, реабилитировать или компенсировать потерю самостоятельного физического или психического функционирования.

Система долговременного ухода делает такой уход гарантированным и доступным на дому, для людей, которые имеют стойкие ограничения и зависимы от посторонней помощи в связи с болезнями, возрастом, травмами, а также людей, которые ухаживают за ними.

Программа развития на 2025-2027 г.г. встраивается в реализацию мер, предпринятых регионом по вопросам поддержки населения в рамках реализации национальных проектов «Семья» и «Продолжительная и активная жизнь», «Кадры», «Новые технологии сбережения здоровья».

Миссия организации – обеспечение качественных, доступных и инновационных социальных услуг для нуждающихся граждан пожилого возраста.

Наша миссия основана на следующих ключевых принципах:

Стратегические направления развития:	Социальные и инновационные задачи, направленные на участие организации в решении социальных проблем региона
1. Расширение спектра услуг по оказанию помощи на дому	Обеспечить поддержку социально незащищенных слоев населения в рамках пилотного проекта по внедрению системы долговременного ухода Повысить доступ к информации об организации и ее деятельности

- | | | |
|----|--|--|
| | | Обеспечить доступность МГН к объектам организации
Распределить ресурсы по системе «Бережливого производства» |
| 2. | Внедрение современных технологий социального обслуживания | Поддерживать семьи, осуществляющие уход за лежачими больными: обучение лиц, осуществляющих уход, в том числе родственников в рамках «Школы ухода»
Развивать медико-социальные (медицинские) услуги посредством технологий: «Социальный профилакторий на дому», «Профилактика деменции»
Внедрить технологии, для одинокопроживающих женщин 65+, направленных на формирование условий для организации их досуга, вовлечения в различные виды общественной деятельности и берегающие здоровые практики. |
| 3. | Повышение квалификации персонала | Улучшить условия труда, разработать систему мотивации и профессионального развития сотрудников |
| 4. | Развитие партнерских отношений с учреждениями и организациями социальной сферы | Сохранить сотрудничество с общественными организациями, учреждениями социальной сферы в части обмена информацией о потребности в оказании социальной помощи гражданам
Привлечь федеральных и региональных партнеров, в том числе бизнес к решению проблем граждан пожилого возраста и инвалидов
Обеспечить сотрудничество по пополнению единой информационной базы ПСУ (регистр) |
| 5. | Совершенствование системы контроля качества услуг | Обеспечить работу собственной внутренней системы качества
Совершенствовать работу по использованию системы онлайн-мониторинга качества услуг |

Реализация поставленных задач позволит АНО "ЦСОН "Сызранский" стать лидером в сфере социального обслуживания на дому, обеспечивая высокий уровень удовлетворенности подопечных и профессионального роста сотрудников.

На сегодняшний день АНО "Центр социального обслуживания населения «Сызранский» демонстрирует хорошие результаты в социально-экономической сфере, реализуя комплексный подход к решению задач социального обслуживания населения.

Экономическая эффективность:

- Оптимизация расходов за счет внедрения современных технологий управления
- Рациональное использование материально-технических ресурсов
- Оптимизация процессов деловой деятельности и их документационного обеспечения, сокращение административных издержек

Социальная значимость:

- Охват широким спектром социальных услуг различных категорий населения
- Создание рабочих мест для специалистов социальной сферы
- Профессиональное развитие сотрудников через систему обучения и повышения квалификации
- Участие в реализации государственных программ социальной поддержки

Инновационное развитие:

- Внедрение современных технологий социального обслуживания
- Территориальное развитие:

- Наличие разветвленной сети территориальных подразделений
- Охват различных муниципальных образований
- Адаптация услуг под специфику разных территорий

Кадровый потенциал:

- Высококвалифицированный персонал с профильным образованием
- Система наставничества для молодых специалистов
- Регулярное повышение квалификации сотрудников
- Мотивационная система, способствующая удержанию специалистов

Финансовые показатели:

- Стабильное финансирование из различных источников
- Эффективное распределение бюджетных и внебюджетных средств
- Прозрачная система финансовой отчетности
- Рациональное планирование расходов

Социальная ответственность:

- Участие в решении социальных проблем региона
- Поддержка социально незащищенных слоев населения
- Сотрудничество с общественными организациями, учреждениями социальной сферы.

Однако, при рассмотрении факторов наступления рисков событий, следствий и оценки их значимости для организации необходимо учитывать текущие проблемы:

Кадровые риски:

1. Нехватка квалифицированных специалистов
2. Высокая текучесть персонала
3. Сложности с привлечением молодых специалистов
4. Недостаточная мотивация сотрудников

Финансовые ограничения:

1. Недостаточное финансирование услуг
2. Рост затрат на материально-техническое обеспечение
3. Необходимость постоянного обновления оборудования
4. Увеличение расходов на обучение персонала

Организационные проблемы:

1. Необходимость постоянного контроля качества услуг
2. Проблемы с электронным документооборотом внутри организации
3. Сложности координации работы с различными ведомствами

Технологические вызовы:

1. Необходимость внедрения новых технологий
2. Потребность в цифровизации процессов
3. Затраты на техническое оснащение
4. Риски кибербезопасности

Социальные риски:

1. Изменение потребностей получателей услуг
2. Рост ожиданий получателей услуг
3. Необходимость адаптации к новым социальным реалиям
4. Проблемы с вовлечением семей в процесс ухода

Правовые аспекты:

1. Необходимость соблюдения множества нормативных требований
2. Риски правовых претензий
3. Сложности с документальным оформлением услуг
4. Необходимость постоянного мониторинга изменений в законодательстве

Репутационные риски:

1. Возможные негативные отзывы
2. Необходимость поддержания высокого уровня доверия
3. Необходимость постоянной работы над улучшением имиджа

Для минимизации этих рисков организации необходимо:

1. Внедрять современные технологии управления
2. Развивать систему мотивации персонала
3. Создавать резервный фонд (привлекать средства от учредителей или других юридических и физических лиц в виде пожертвований, грантов, безвозмездной помощи или добровольных взносов).
4. Развивать партнерские отношения с другими организациями
5. Регулярно проводить анализ рисков и корректировать стратегию развития.

**Приоритетные направления «Программы развития Автономной некоммерческой организации «Центр социального обслуживания населения
«Сызранский»**

Стратегические направления развития		Задача/мероприятия	Ожидаемый результат	срок реализации (год)	срок реализации (год)	срок реализации (год)
Проблемное поле				2025	2026	2027
1. Расширение спектра услуг по оказанию помощи на дому	1.	Участие в решении социальных проблем региона	Повышение качества жизни получателей социальных услуг и членов их семей	99 % удовлетворенность получателей социальных услуг	99,5 % удовлетворенность получателей социальных услуг	100% удовлетворенность получателей социальных услуг
Проблемы с переходом от принципа “что мы можем предложить” к принципу “что нужно конкретному человеку”			Рост доходов, поступающих во внебюджетные источники, в том числе от оказания платных услуг	на 5 %	на 7%	на 10%
			Увеличение /сохранение получателей социальных услуг	не менее 5100 чел.	не менее 5150 чел.	не менее 5150 чел.
	1.1.	Поддержка социально незащищенных слоев населения в рамках пилотного проекта по внедрению системы долговременного ухода	Укрепление позиций на рынке социальных услуг	г.о. Сызрань м.р. Сызранский м.р. Шигонский 222 чел. На территории г.о. Октябрьск открыты группы по уходу с графиком работы с 8.00-20.00 в трех отделениях	г.о. Сызрань м.р. Сызранский м.р. Шигонский На территории г.о. Октябрьск открыты группы по уходу с графиком работы с 8.00-20.00 в четырех отделениях	г.о. Сызрань м.р. Сызранский м.р. Шигонский На территории г.о. Октябрьск открыты группы по уходу с графиком работы с 8.00-20.00 во всех пяти отделениях
	1.2.	Повышение доступа к информации об организации и ее	Узнаваемость на рынке услуг	Анализ актуальности размещенной информации не реже	Анализ актуальности размещенной информации не реже	Анализ актуальности размещенной информации не реже

			деятельности		2-х раз в месяц Степень удовлетворенности по критерию «открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» 100%.	2-х раз в месяц Степень удовлетворенности по критерию «открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» 100%.	2-х раз в месяц Степень удовлетворенности по критерию «открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» 100%.
				Улучшение имиджа организации	в год не менее 50 инфоповодов (ВК, Одноклассники, Региональный портал СОНКО и местные СМИ) не менее 3-х рекламных материалов	в год не менее 50 инфоповодов (ВК, Одноклассники, Региональный портал СОНКО и местные СМИ) не менее 4-х рекламных материалов	в год не менее 50 инфоповодов (ВК, Одноклассники, Региональный портал СОНКО и местные СМИ) не менее 5-ти рекламных материалов
		1.3.	Обеспечение доступности МГН к объектам организации Соответствие помещения санитарно- гигиеническим нормам и требованиям	Степень удовлетворённости по критериям «комфортность условий предоставления услуг, в том числе вовремя ожидания предоставления услуги» «доступность услуг для инвалидов» 100%.	проведение ремонтных работ, оснащение помещений обеспечение для МГН; организация мест приема, приспособление помещения для МГН Исполнение сметы доходов и расходов на 100%	проведение ремонтных работ, оснащение помещений обеспечение для МГН; организация мест приема, приспособление помещения для МГН Исполнение сметы доходов и расходов на 100%	проведение ремонтных работ, оснащение помещений обеспечение для МГН; организация мест приема, приспособление помещения для МГН Исполнение сметы доходов и расходов на 100%
		1.4.	Рациональное использование материально- технических ресурсов. Распределение ресурсов по системе «Бережливого производства»	Рост эффективности работы организации	Анализ корпоративных систем учета	Анализ корпоративных систем учета	Анализ корпоративных систем учета

				Удовлетворённость получателей услуг	Отсутствие обоснованных жалоб Мониторинг социальных сетей и внутренних коммуникаций	Отсутствие обоснованных жалоб Мониторинг социальных сетей и внутренних коммуникаций	Отсутствие обоснованных жалоб Мониторинг социальных сетей и внутренних коммуникаций
2.	Внедрение современных технологий социального обслуживания	2.1.	Поддержка семей, осуществляющих уход за лежачими больными: обучение лиц, осуществляющих уход, в том числе родственников в рамках «Школы ухода»	Рост числа лиц, осуществляющих родственный уход, получивших навыки профессионального ухода	обучено не менее 50 чел., из них 30 в рамках проекта «Особый уход»	обучено не менее 50 чел.	обучено не менее 50 чел.
	Рынок социальных услуг не отвечает запросам населения	2.2.	Продвижение медико-социальных (медицинских) услуг посредством технологий: «Социальный профилакторий на дому», «Профилактика деменции»	Рост медико-социальных услуг посредством технологий: «Социальный профилакторий на дому», «Профилактика деменции»	на 5% (не менее 3370 услуг данные 2024 года)	на 7%	на 10%
		2.3.	Внедрение технологий, для одинокопроживающих женщин 65+, направленных на формирование условий для организации их досуга, вовлечения в различные виды общественной деятельности и сберегающие здоровые практики.	Внедрение практик: 1. Повышение уровня медицинской грамотности граждан пожилого возраста по вопросам здорового старения и активного долголетия, профилактики и лечения возраст-ассоциированных	Упаковка идеи в социальный проект	Отработка проектной идеи на практике (участие в конкурсах) Проект «Долголетие с заботой о себе и близких»	Внедрение практики и подача ее в качестве дополнительной услуги

			Рациональное распределение нагрузки между социальными работниками	средняя нагрузка не более 14	средняя нагрузка не более 12	средняя нагрузка не более 12
			Снижение количества технических ошибок	статистика качества	статистика качества	статистика качества
			Сохранение качества предоставляемых услуг при оптимизации времени на их выполнение. Оптимизация графика работы	выполнение соглашения по 442ФЗ 3 411 809 ед.	выполнение соглашения по 442ФЗ	выполнение соглашения по 442ФЗ
			Переход на берегающие технологии: замена ламп на светодиодные в помещениях подлежащих ремонту	Исполнение сметы доходов и расходов на 100%	Исполнение сметы доходов и расходов на 100%	Сокращение затрат на 3 % Исполнение сметы доходов и расходов на 100%
			Своевременное обновление (модернизация, диагностика) программных систем обработки информации и программных документов, сервера. Быстрое принятие решений благодаря обработки больших данных	Исполнение сметы доходов и расходов на 100%	Исполнение сметы доходов и расходов на 100%	Исполнение сметы доходов и расходов на 100%
			Внедрение элементов цифровизации в части подготовки первичной документации на этапе приема на обслуживание	использование системы Государственных услуг не менее 3% от общего числа принятых на обслуживание	использование системы Государственных услуг не менее 5% от общего числа принятых на обслуживание	использование системы Государственных услуг не менее 10% от общего числа принятых на обслуживание

				заболеваний. 2. Практики осознанности, mindfulness или практик внимательности - управление эмоциями через практики осознанности, такие как медитация и глубокое дыхание. 3. Образовательная программа, направленная на формирование различных видов функциональной грамотности граждан (компьютерная)		Проект «Дыхание жизни: медитация и внимательность»	Проект «Бабушка онлайн» - социальная инициатива, направленная на создание цифрового моста между пожилыми и молодежью
3	Повышение квалификации персонала и формирование культуры высокого качества	3.1.	Улучшение условий труда, разработка системы мотивации и профессионального развития сотрудников	Устойчивость кадрового состава	доля оттока квалифицированных специалистов - работников не более 20 %.	доля оттока квалифицированных специалистов - работников не более 15 %.	доля оттока квалифицированных специалистов - работников не более 10 %.
	Дополнительные расходы на постоянный поиск и обучение новых сотрудников. Высокая текучесть персонала, кадровый дефицит. Высокий риск эмоционального выгорания			Действует институт наставничества, передача передового опыта. Ежегодный межмуниципальный семинар-практикум «Практика успеха»	В каждом отделении используется практика наставничества	В каждом отделении используется практика наставничества	В каждом отделении используется практика наставничества
				Действует технология	В каждом отделении	В каждом отделении	В каждом отделении

				работы с вновь принятыми сотрудниками «Введение в профессию», «Портфель знаний»	используются технологии работы с вновь принятыми сотрудниками	используются технологии работы с вновь принятыми сотрудниками	используются технологии работы с вновь принятыми сотрудниками
				Рост количества работников, повысивших квалификацию, получивших новые компетенции (данные из учётной базы БАРС)	не менее 50 чел.	не менее 70 чел.	не менее 100 чел.
				Рост количества работников, получивших награды и поощрения разного уровня	не менее 40 чел.	не менее 45 чел.	не менее 50 чел.
				Сохранение/рост вовлеченности сотрудников в корпоративные программы, проекты «Стиль жизни» «Ступени здоровья»	вовлеченность составляет 80%	вовлеченность составляет 90%	вовлеченность составляет 95%
				Снижение эмоционального выгорания у сотрудников. Снижение уровня текучести работников по причине эмоционального выгорания	8% сотрудников имеют высокий уровень выгорания Сравнение показателей текучести до и после внедрения мер по борьбе с выгоранием	7 % сотрудников имеют высокий уровень выгорания	5 % сотрудников имеют высокий уровень выгорания
4.	Развитие партнерских отношений с учреждениями и организациями,	4.1	Сохранение сотрудничества с общественными организациями, учреждениями	Исполнение соглашения «О межведомственном взаимодействии между министерством социально-	по соглашению Выезды мобильных бригад для проведения типизации и оказания	по соглашению Выезды мобильных бригад для проведения типизации и оказания	по соглашению Выезды мобильных бригад для проведения типизации и оказания

	занимающимися проблема пожилых		социальной сферы	демографической и семейной политики Самарской области и министерством здравоохранения Самарской области» Обмен информацией о потребности в оказании социальной помощи гражданам Работа мобильной бригады	консультативной помощи.	консультативной помощи.	консультативной помощи.
		4.2	Привлечение федеральных и региональных партнеров, в том числе бизнес к решению проблем граждан пожилого возраста и инвалидов	Привлечены партнеры: Фонд президентских грантов, Фонд Потанина, Фонд Тимчинко, МЭРИТ и др.) Внедрение новых технологий социального обслуживания Увеличение доходов от оказания инновационных услуг населению	ФПГ Проект «Особый уход» - помощь семьям в заботе о пожилых «ПРОуход» - современная интерактивная площадка с возможностью дистанционного обучения «Школа ухода» (при поддержке фондом)	МЭРИТ «Умное долголетие - забота о мозге для активной жизни» Фонд президентских грантов Фонд Потанина	Фонд президентских грантов Фонд Потанина Фонд Тимчинко МЭРИТ Программа когнитивного здоровья граждан
		4.3	Развитие сотрудничества по пополнению единой информационной базы ПСУ (регистр)	Полнота и достоверность информации.	Организация файлового обмена на базе 1-С учета услуг и регистра	Организация файлового обмена на базе 1-С учета услуг и регистра	Организация файлового обмена на базе 1-С учета услуг и регистра
5.	Совершенствование системы контроля качества услуг	5.1	Организация работы собственной внутренней системы качества	Создана комиссия по внутреннему контролю качества Реализация плана внутренних проверок.	Анализ выполнения требований п. 4.1- 4.13 Пост. Правительства Сам. области № 863 от 30.12.2014 г.	Анализ выполнения требований п. 4.1- 4.13 Пост. Правительства Сам. области № 863 от 30.12.2014 г.	Анализ выполнения требований п. 4.1- 4.13 Пост. Правительства Сам. области № 863 от 30.12.2014 г.
				Проводится мониторинг	Анализ систем учета	Анализ систем учета	Анализ систем учета

				выполнения целевого показателя Своевременное использование данных для прогнозирования эффективной работы организации.	(в месяц, квартал, год)	(в месяц, квартал, год)	(в месяц, квартал, год)
		5.2	Совершенствование работы по использованию системы онлайн-мониторинга качества услуг. Организация прохождения экспресс - опроса на сайте организации	Рост числа получателей услуг (родственников) принявших участие в прохождении экспресс - опроса на сайте организации	20% получателей услуг (родственников) Отсутствие обоснованных жалоб.	25 % получателей услуг (родственников) Отсутствие обоснованных жалоб.	30% получателей услуг (родственников) Отсутствие обоснованных жалоб.