

«Утверждаю»

Директор ГБУ АО
«Белогорский КЦСОН»

Н.Л. Тарасенко
«__» _____ 2024 г.

ПЛАН

мероприятий по повышению качества предоставления социальных услуг на 2025 год
Государственное бюджетное учреждение Амурской области «Белогорский
комплексный центр социального обслуживания населения»
(наименование учреждения)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Ответственный исполнитель	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Открытость и доступность информации об учреждении				
1.	Своевременное размещение информации об учреждении на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (https://bus.gov.ru/).	Постоянно	Программист	Открытость и доступность информации об учреждении. Повышение имиджа учреждения.

2.	Регулярное обновление информации о деятельности учреждения на информационных стендах в структурных подразделениях (отделениях) учреждения, в сельских поселениях, в учреждениях социальной сферы города и района, в районных и городских СМИ, на официальном сайте учреждения http://belkcsn.ucoz.net/ в соответствии с	Ежемесячно и по мере необходимости	Организационно – методическое отделение	Открытость и доступность информации об учреждении. Повышение имиджа учреждения.
----	--	------------------------------------	---	--

	требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Приказу Минтруда РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».			
--	---	--	--	--

3.	Использование дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения http://belkcsn.ucoz.net/, - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты. Повышение информированности населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством Сайта учреждения http://belkcsn.ucoz.net/, Сайта города Белогорск, местной газеты «Сегодня», информационной телепрограммы «Будни» на канале ТВС, в проекте «Открытый муниципалитет» (соц.сети: Одноклассники, Инстаграм, Фейсбук, В Контакте), а также путем привлечения молодёжных волонтерских объединений.	Постоянно	Организационно – методическое отделение	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения (99,9 %) Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным. (100%) Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров. Количественный показатель (сюжетов – не менее 10 в год, публикаций - не менее 12 в месяц).
4.	Обеспечение возможности направления обращений граждан в электронном виде через вкладку «Обратная связь; жалобы» на сайте учреждения.	Постоянно	Зам директора	Открытость и доступность информации об учреждении.
5.	Расширение перечня форм обратной связи от получателей социальных услуг посредством	Постоянно	Заведующие отделениями	Открытость и доступность информации об учреждении.
	анкетирования через вкладку «Мониторинг качества предоставленных услуг».			

6.	Обеспечение бесперебойной работы альтернативой версии официального сайта для слабовидящих граждан с использованием различных цветовых схем, видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.	В течение года	Организационно – методическое отделение	Информационная открытость учреждения. Обеспечение доступности организации социального обслуживания для лиц с нарушением слуха и зрения.
7.	Обеспечение наличия в учреждении печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах.	Постоянно	Заведующие отделениями	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения. Количественный показатель (не менее 50 видов буклетов и памяток листовок);
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
8.	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).	В течение года	Директор	Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных (100%).
9.	Организация внутреннего контроля качества социальных услуг.	Постоянно	Заведующие отделениями	Повышение качества оказания услуг. Плановый контроль – постоянно. Внеплановый контроль – по заявлению ПСУ.
10.	Активизация работы Попечительского совета при ГБУ АО «Белогорский КЦСОН».	В течение года	Директор	Укрепление материально – технической базы учреждения. Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг.

11.	Проведение работы по привлечению благотворительных средств.	В течение года	Заведующие отделениями	Повышение комфортности и доступности получения социальных услуг для получателей социальных
-----	---	----------------	------------------------	--

				услуг, признанных нуждающимися в оказании материальной помощи.
12.	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня оценки благоустройства и содержания помещения и территории, на которой расположено учреждение. Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг уровнем комфортности и доступности получения услуг	В течение года	Заведующие отделениями	Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными (100%).

13.	Организация мероприятий по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе: - разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ; - профессиональное самообразование специалистов; - контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы; - проведение для сотрудников на занятиях в «Школе социального работника» методических бесед на темы: - «Принципы этики и правила служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»; - «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов».	В течение года	Зам. директора	Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным (100%). Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб (100%). Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме (100%).
14.	Организация клубной деятельности в учреждении. Проведение мероприятий для людей пожилого возраста в рамках клубов по интересам. Организация деятельности Университета здорового	В течение года	Заведующие отделениями	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер
	долголетия.			(оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (100%)

15.	Сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности заполнения листка обратной связи.	В течение года	Заведующие отделениями	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных (100%)
Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость, компетентность и профессионализм работников учреждения)				
16.	Повышение квалификации работников учреждения с целью обеспечения соответствия современным квалификационным требованиям.	Постоянно	Заведующие отделениями	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения. Курсы повышения квалификации специалистов – не менее 10 человек. Внутрифирменное и дистанционное обучение специалистов – 15 человек, социальных работников – 28 человек).
17.	Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала. Участие в обучающих семинарах. Организация методической помощи сотрудникам. Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения. Обмен опытом со специалистами других социальных учреждений.	В течение года	Заместители директора	Улучшение кадрового обеспечения. Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования получателей социальных услуг в соответствии со стандартами социальных услуг.

18.	Контроль за соблюдением работниками общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения,	Постоянно	Заведующие отделениями	Обеспечение стабильного уровня качества услуг. Личная ответственность каждого
	утверждённых Кодексом этики и служебного поведения работников учреждений социального обслуживания.			исполнителя за качество предоставляемых услуг.
19.	Организация социологического опроса среди получателей услуг для учета их мнения о качестве предоставления социальных услуг, и своевременного устранения выявленных по итогам опроса недочетов.	1 раз в полугодие	Заместители директора	Повышение качества оказания услуг. Увеличение доли получателей социальных услуг, считающих, что персонал, оказывающий услуги, имеет высокий уровень профессионализма до 100%.
20.	Организация деятельности по заполнению вакантных должностей специалистами, соответствующими необходимому уровню квалификации и профессионального образования.	Постоянно	Специалист по кадрам	Соответствие базового образования занимаемой должности.
21.	Обеспечение контроля над своевременностью повышения квалификации специалистов, а также за соответствием базового образования специалистов занимаемым должностям.	Постоянно	Зам. директора	Личная ответственность каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг. Обеспечение стабильного уровня качества услуг.

Исп. Слинкова Ю.В., зав. организационно – методического отделения