

«Утверждаю»  
 Директор ГБУ АО  
 «Белогорский КЦСОН»  
 \_\_\_\_\_ Н.Л. Тарасенко  
 «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

## ПЛАН

мероприятий по повышению качества предоставления социальных услуг на 2024 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                      |
|--|--|------------------------------------|---|---|
| <b>Открытость и доступность информации об учреждении</b> |  |                                    |   |   |
| 1  | Своевременное размещение информации об учреждении на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ( <a href="http://bus.gov.ru">bus.gov.ru</a> )   | Постоянно                          | Программист                             | Открытость и доступность информации об учреждении.<br>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 <a href="http://belkcsn.ucoz.net/">http://belkcsn.ucoz.net/</a> в соответствии с 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)». | Ежемесячно и по мере необходимости | Организационно - методическое отделение | Открытость и доступность информации об учреждении.<br>Повышение имиджа учреждения |
| 3  | Использование дистанционных способов   | Постоянно                          | Организационно -                        | Повышение удовлетворенности   |

|  |  |                |   |  |
|--|--|----------------|---|--|
|  | <p>взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения <a href="http://belkcon.ucoz.net/">http://belkcon.ucoz.net/</a>,</li> <li>- обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты.</li> </ul> <p>Повышение информированности населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством Сайта учреждения <a href="http://belkcon.ucoz.net/">http://belkcon.ucoz.net/</a>, Сайта города Белогорск, местной газеты «Сегодня», информационной телепрограммы «Будни» на канале ТВС, в проекте «Открытый муниципалитет», Госпаблик (соц.сети: Одноклассники, ВКонтакте, Телеграм), а также путем привлечения молодёжных волонтерских объединений.</p> |                | методическое отделение                  | <p>граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения (99,1 %)</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным. (99,6%)</p> <p>Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров.</p> <p>Количественный показатель (сюжетов - не менее 10 в год, публикаций - не менее 12 в месяц)</p> |
| 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 анкетирования через вкладку «Мониторинг качества предоставленных услуг».  | Постоянно      | Заведующие отделениями                  | Открытость и доступность информации об учреждении  |
| 6  | Обеспечение бесперебойной работы альтернативной 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 | <p>Информационная открытость учреждения.</p> <p>Обеспечение доступности организации социального обслуживания для лиц с нарушением слуха и зрения</p>   |
| 7  | Обеспечение наличия в учреждении печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах.  | Постоянно      | Заведующие отделениями                  | <p>Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения.</p> <p>Количественный показатель (не менее 50 видов буклетов и памяток листовок)</p>   |
| <b>Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b> |  |                |   |  |
| 8  | Обеспечение условий для оперативного приема  | В течение года | Директор                                | Уменьшение доли получателей  |

|    |   |                |                        |   |
|----|---|----------------|------------------------|---|
|    | получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов).  |                |                        | 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.<br>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:<br>- разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ;  | В течение года | Зам. директора         | Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным (100%). Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб (100%)   |

|   |   |                |                        |  |
|---|---|----------------|------------------------|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- профессиональное самообразование специалистов;</li> <li>- контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы;</li> <li>- проведение для сотрудников занятий в рамках «Школы ухода»</li> <li>- проведение для сотрудников методических бесед на темы:</li> <li>- «Принципы этики и правила служебного поведения»;</li> <li>- «Говорим по телефону правильно»;</li> <li>«Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов».</li> </ul> |                |                        | 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 долголетия.   | В течение года | Заведующие отделениями | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (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%)                 |
| <b>Коммуникативная эффективность организации</b><br><b>(доброжелательность, вежливость, компетентность и профессионализм работников учреждения)</b> |   |                |                        |  |
| 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.<br>Внутрифирменное и дистанционное обучение специалистов - 12 человек, |

|    |   |                   |                        |   |
|----|---|-------------------|------------------------|---|
|    |   |                   |                        | социальных работников - 28 человек)   |
| 17 | <p>Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала.</p> <p>Участие в обучающих семинарах.</p> <p>Организация методической помощи сотрудникам.</p> <p>Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения.</p> <p>Обмен опытом со специалистами других социальных учреждений.</p> | В течение года    | Заместители директора  | <p>Улучшение кадрового обеспечения. Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания.</p> <p>Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования получателей социальных услуг в соответствии со стандартами социальных услуг</p> |
| 18 | <p>Контроль за соблюдением работниками общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утверждённых Кодексом этики и служебного поведения работников учреждений социального обслуживания.</p>  | Постоянно         | Заведующие отделениями | <p>Обеспечение стабильного уровня качества услуг.</p> <p>Личная ответственность каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг</p>   |
| 19 | <p>Организация социологического опроса среди получателей услуг для учета их мнения о качестве предоставления социальных услуг, и своевременного устранения выявленных по итогам опроса недочетов.</p>   | 1 раз в полугодие | Заместители директора  | <p>Повышение качества оказания услуг. Увеличение доли получателей социальных услуг, считающих, что персонал, оказывающий услуги, имеет высокий уровень профессионализма до 100%</p>   |
| 20 | <p>Организация деятельности по заполнению вакантных должностей специалистами, соответствующими необходимому уровню квалификации и профессионального образования.</p>  | Постоянно         | Специалист по кадрам   | <p>Соответствие базового образования занимаемой должности</p>   |
| 21 | <p>Обеспечение контроля над своевременностью повышения квалификации специалистов, а также за соответствием базового образования специалистов занимаемым должностям.</p>   | Постоянно         | Зам. директора         | <p>Личная ответственность каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг.</p> <p>Обеспечение стабильного уровня качества услуг</p>   |

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