

«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
Открытость и доступность информации об учреждении				
1	Своевременное размещение информации об учреждении на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (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 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. 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"> - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения http://belkcsn.ucoz.net/, - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты. <p>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», 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>
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
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. 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;	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"> - профессиональное самообразование специалистов; - контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы; - проведение для сотрудников занятий в рамках «Школы ухода» - проведение для сотрудников методических бесед на темы: - «Принципы этики и правила служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»; «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов». 			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%)
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 - 12 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, утверждённых Кодексом этики и служебного поведения работников учреждений социального обслуживания.	Постоянно	Заведующие отделениями	Обеспечение стабильного уровня качества услуг. Личная ответственность каждого 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