

Утверждаю:
Председатель общественного совета
при ГБУ АО «Котласский ЦСПСиД «Маяк»
/ Т.А. Шукина /

Согласовано:
Директор ГБУ АО «Котласский ЦСПСиД
«Маяк»

/ Т.Е. Сырникова /

«05» апреля 2023 год

«05» апреля 2023 год

ПЛАН
Мер по улучшению качества оказания услуг
государственного бюджетного комплексного учреждения Архангельской области общего
типа «Котласский центр социальной помощи семье и детям «Маяк»
на 2023 - 2027 годы

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
1. Открытость информации об учреждении				
1.1	Размещение недостающей информации на сайте учреждения в сети Интернет в соответствии с требованиями ст.13 ФЗ №442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	3 квартал 2023 года	заместитель директора, заведующий отделением профилактики (ОП), программист	Повышение информированности населения о деятельности учреждения и оказываемых услугах
1.2	Поддержание в актуальном состоянии сайта учреждения. Освещение деятельности учреждения в средствах массовой информации	постоянно	заместитель директора, заведующий отделением профилактики (ОП), программист	Повышение информированности населения о деятельности учреждения и оказываемых услугах
1.3	Обновление информации на стендах (в папках) учреждения о деятельности, порядке, условиях предоставления социальных услуг	при необходимости	заведующие	Расширение информирования граждан
1.4	Обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты	в течение года, в раб. дни	заведующие	Создание условий для дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг
1.5	Распространение среди населения информационных материалов о деятельности ГБУ АО «Котласский ЦСПСиД «Маяк», видах оказываемых услуг.	в течение года	заведующие	Повышение информированности населения о деятельности учреждения, видах и формах предоставляемых социальных услуг
1.6	Рекомендовано министерством НОК:	1 квартал 2024г.	директор	Повышение информированности населения о деятельности учреждения и оказываемых услугах. Создание условий

	<i>Разместить в контакте и на сайте учреждения отзывы в разделе «гостевая книга»</i>				для дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг
1.7	Рекомендовано министерством НОК: <i>Актуализировать информацию о финансово-хозяйственной деятельности;</i>	2 квартал 2023 г. и далее постоянно	главный бухгалтер, программист		Повышение информированности населения о деятельности учреждения
2. Обеспечение доступности здания для граждан с ограниченными возможностями, в том числе маломобильных граждан					
2.1	Анализ количества маломобильных получателей социальных услуг за период 2023 – 2028 гг. Анализ необходимости адаптивирования входных зон, внутренних помещений.	ежегодно	Заместитель директора		Выявление востребованности и технической возможности адаптивирования входных зон, внутренних помещений
2.2	Адаптивирование, на основании анализа, входных зон, внутренних помещений, для маломобильных граждан	постоянно	Директор, заместитель директора, главный бухгалтер		Создание безопасных условий оказания социальных услуг, соблюдение требований Национальных стандартов РФ. Создание комфортных условий для получателей социальных услуг
2.3	Анализ возможности использования имеющегося оборудования для оказания социальных услуг для лиц с ограничениями здоровья.	с 2023-по декабрь 2024г. Далее постоянно	заместитель директора по АХР		Создание безопасных условий оказания социальных услуг, соблюдение требований Национальных стандартов РФ. Создание комфортных условий для получателей социальных услуг
2.4	Рекомендовано министерством НОК: <i>Организация доступности подъездных путей к учреждению (стоянка для автотранспортных средств инвалидов);</i> п. Приводино (улица Кузнецова, 12) г. Котлас (улица Маяковского, 36.б)	2 квартал 2024г. 3 квартал 2023 г.	директор, заместитель директора по АХР		Обеспечение доступности получения услуг, в том числе гражданам с ограниченными возможностями здоровья в
2.5	Рекомендовано министерством НОК: <i>Оборудовать санитарно-</i>	1 квартал 2024г.	заместитель директора по АХР		Предупреждение возможных отклонений от заданных требований к

	гигиеническое помещение для маломобильных граждан; Приводино (улица Кузнецова, 12)			предоставлению услуг.
2.6	Рекомендовано министерством НОК: <i>Установить и дублировать входную вывеску и названия кабинетов обслуживания тактильными знаками и табличками.</i> Котлас (Маяковского, 36.б) п.Приводино (улица Кузнецова, 12)	3 квартал 2023г. 2 квартал 2024г.	директор, заместитель директора по АХР, главный бухгалтер	Предупреждение возможных отклонений от заданных требований к предоставлению услуг.
2.7	Рекомендовано министерством НОК: <i>Разместить в интернете схему проезда к зданию Маяковского, 36 б ;</i> <i>Разместить в интернете схему проезда к зданию в п. Приводино, Кузнецова, 12</i>	3 квартал 2023г. 1 квартал 2024г	заместитель директора по АХР, программист	Предупреждение возможных отклонений от заданных требований к предоставлению услуг

3. Профессиональная компетентность специалистов учреждения

3.1	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	регулярно	специалисты	Увеличение доли получателей услуг, высоко оценивающие вежливость, доброжелательность и внимательность сотрудников учреждения. Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг
3.2	Организация участия специалистов в обучающих семинарах, методических и иных мероприятиях, повышающих профессиональную компетенцию	в течение года	главный бухгалтер, директор, заведующий	Повышение качества и эффективности деятельности учреждения
3.3	Организация деятельности по эффективному использованию кадрового потенциала, внедрение наиболее эффективных форм работы	регулярно	главный бухгалтер, директор, заведующий	Создание комфортных условий получения социальных услуг, повышения качества предоставляемых социальных услуг

4. Удовлетворенность качеством получения социальных услуг

4.1	Мониторинг качества предоставляемых социальных	1 раз в	заместитель директора	Обеспечение необходимых условий гарантированного
-----	--	---------	-----------------------	--

	услуг (анкетирование)	полугодие	член общественно го совета	удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов. Предупреждение возможных отклонений от заданных требований к предоставлению услуг
4.2	Контроль полноты и оперативности предоставления социальных услуг, соответствие предоставляемых социальных услуг потребностям клиента	регулярно	общественный совет	Повышение качества и эффективности деятельности учреждения на всех стадиях предоставления услуг. Предупреждение возможных отклонений от заданных требований к предоставлению услуг
4.3	Осуществление анализа деятельности Центра за истекший год, планирование задач на последующие годы.	январь ежегодно	общественный совет	Обеспечение планового подхода в организации работы учреждения. Повышение качества эффективной деятельности. Выполнение государственного задания. Расширение спектра оказываемых социальных услуг, контроль их качества
4.2	Анализ и оценка эффективности используемых в работе технологий, методик, программ	ежегодно	заместитель директора	Получение положительных результатов от реализации технологий. Внедрение новых актуальных методик
4.3	Рекомендовано министерством НОК: <i>Проведении независимой оценки качества. Планы по устранению выявленных недостатков.</i> (рекомендовано министерством НОК)	ежегодно 4 квартал	Общественный совет	Повышение качества эффективной деятельности
5. Финансовое обеспечение деятельности				
5.1	Анализ финансовой потребности на реализацию рекомендаций Общественного совета при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области (протокол №6 от 13.12.2016) и выделенными лимитами на обеспечение деятельности учреждения на текущий финансовый год.	ежегодно (январь)	директор, главный бухгалтер	Эффективное расходование бюджетных средств