

План мероприятий
по улучшению качества работы бюджетного учреждения Чувашской Республики
«Аликовский центр социального обслуживания населения»
Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики
на 2026 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания				
1.	Продолжение работы по повышению качества и содержательности информации, ее актуализация, в т.ч. размещаемой на стендах, в СМИ и других открытых источниках информации	В течение года	Директор Заведующие структурными подразделениями	- обновление информационных стендов (размещение информации о наличии лицензии, предписаний органов и отчетов об исполнении указанных предписаний); - распространение буклетов о деятельности учреждения; - размещение информации об услугах, оказываемых учреждением в образовательных, медицинских и иных учреждениях и организациях; - информационное освещение деятельности учреждения на сайте учреждения, в СМИ	Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным
2.	Продолжение работы по информированию населения об услугах оказываемых учреждением	В течение года	Заведующие структурными подразделениями Ответственное лицо за ведение сайта	- обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения http://www.alikovo-centr.soc.sar.ru; - актуализация информации о деятельности учреждения на сайте - обеспечение функционирования	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе БУ «Аликовский ЦСОН» Минтруда Чувашии

				телефонной связи, электронной почты	Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным
3.	Размещение информации на официальном сайте ГМУ (bug.gov.ru)	Ежемесячно	ведущий бухгалтер	- актуализация информации о деятельности учреждения на сайте ГМУ (bug.gov.ru)	Открытость и доступность информации об учреждении
4.	Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	В течение года	Ответственное лицо за ведение сайта	- размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах, официальном сайте учреждения; - наличие журнала жалоб и предложений; - обеспечение работы электронного сервиса на официальном сайте учреждения	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе БУ «Аликовский ЦСОН» Минтруда Чувашии Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации
5.	Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение	В течение года	Заведующие структурными подразделениями	- оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения; - оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения; - сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения	Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации
6.	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности	В течение года	Директор Заведующие	- обеспечение доступности информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения, с	Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных

	получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации		структурными подразделениями	помощью буклетов и памяток) о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг; - сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкет; - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения; - изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru	качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения, с помощью буклетов и памяток) о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
1.	Проведение мероприятий по обеспечению и созданию условий бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы	В течение года	Директор Заведующие структурными подразделениями	- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных
2.	Дальнейшее благоустройство и оборудование территории прилегающей территории в рамках реализации проекта «Доступная среда»	II квартал	Директор	Обустройство места отдыха, доступного для МГН, оборудованного навесами, скамьями	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в т.ч. гражданами с ограниченными возможностями здоровья

3.	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения	В течение года	Директор Заведующие структурными подразделениями	Информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов	Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги					
1.	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	В течение года	Директор Заведующие структурными подразделениями	Соблюдение сроков (среднее время) ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	Отсутствие очереди в предоставлении услуги
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения					
1.	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	В течение года	Директор Заведующие структурными подразделениями	Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе: - профессиональное самообразование специалистов; - контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы; Проведение для сотрудников на занятиях в «Школе социального работника» методических бесед на темы: - «Соблюдаем Кодекс профессиональной этики»; - «Говорим по телефону правильно»; - «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов»	Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным. Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб. Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме.
2.	Повышение квалификации специалистов центра	В соответствии с планом	Директор	- составление перспективного плана повышения квалификации специалистов.	Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и

				- обучение на курсах повышения квалификации	повышение курсов квалификации. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг. Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.
3.	Проведение работы с сотрудниками учреждения по профилактике профессионального выгорания	В течение года	Директор	- психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами	Положительное изменение качественных показателей труда
4.	Повышение профессионального мастерства персонала	В течение года	Директор	- участие в конкурсах профессионального мастерства. Участие в обучающих семинарах; - организация методической помощи сотрудникам; - разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения; - участие в обучающих семинарах; - обмен опытом со специалистами других центров	Улучшение кадрового обеспечения центра. Повышения качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг
5.	Развитие наставничества	В течение года	Директор Заведующие структурными подразделениями	- оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении; - работа под руководством опытного специалиста	Улучшение качества оказания социальных услуг. Профессиональное становление молодого специалиста