


СОГЛАСОВАНО

Первый заместитель министра
социальной, семейной и
демографической политики
Удмуртской Республики

 / О.В. Лубнина
« 10 » 11 2017 года



УТВЕРЖДАЮ

Директор СРЦдН г. Воткинска
/ В.Ф.Третьякова

« 10 » 11 2017 года
МП

**План мероприятий по улучшению качества работы
казенного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска»
на 2018-2020 годы**

| № п/п | Мероприятия | Сроки исполнения | Ответственны е исполнители | Ожидаемые результаты |
|---|--|----------------------|--|---|
| 1. Мероприятия, направленные на обеспечение открытости и доступности информации об организации | | | | |
| 1. | Добавление информации на сайте bus.gov: - обоснование отсутствия государственного задания. Добавление информации на официальном сайте учреждения: - о провайдере; - справку об объеме социальных услуг; - порядок подачи жалобы (обращения); - разметить окно для обращений граждан; - правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; - бесплатный анонимный телефон доверия для детей подростков и молодежи; - ссылка на сайт Минсоцполитики УР «Окно по обращению граждан». | 1 квартал 2018 г. | директор, главный бухгалтер, заместитель директора по ВРР | Удобство пользования официальным сайтом учреждения. Увеличение числа посещений сайта учреждения. Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения. |

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
| 2. | <p>Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация, в т.ч. размещаемой на стендах, в СМИ и других открытых источниках информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - своевременное обновление информационных стендов. - распространение буклетов о деятельности учреждения. - размещение информации об услугах, оказываемых учреждением в образовательных, медицинских, социозащитных и иных учреждениях и организациях. - информационное освещение деятельности учреждения на сайте учреждения. | ежеквартально | заместитель директора по ВРР, заведующие отделением | Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным. |
| 3. | Систематический мониторинг сайта bus.gov и официального сайта учреждения. | еженедельно | директор, заместитель директора по ВРР | Открытость и доступность информации об учреждении |
| 4. | Проведение совещания с коллективом по этике телефонного общения с получателями социальных услуг | ежегодно, для вновь принятых сотрудников - в течение 5 дней со дня приема на работу | заведующие отделениями | Увеличение результативности обращений граждан при использовании дистанционных способов взаимодействия. |
| 1. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения. | | | | |
| 1. | Размещение стендов с информацией в удобных для получателей услуг местах. | 1 квартал 2018 года | заместитель директора по АХР | Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными. |

| | | | | |
|--|--|------------------------|------------------------------------|---|
| 2. | <p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составление писем и взаимодействие со спонсорскими организациями; - своевременные ремонтные работы в учреждении, на соответствие помещений, требованиям СанПиНа. | ежегодно | заместитель директора по АХР | Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными. |
| 3. | <p>Мероприятия, направленные на доступность услуг в учреждении для инвалидов и других маломобильных групп населения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработать и направить в Минсоцполитики УР предложения по реконструкции и закупке оборудования для инвалидов и других маломобильных групп населения; - разработать и направить в Минсоцполитики УР по приобретению информационных знаков для слабовидящих. | 1 квартал 2018 года | Заместитель директора по АХР | Повышение комфортности и доступности получения услуг гражданами с ограниченными возможностями здоровья |
| 2. Мероприятия, направленные на обеспечение доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации. | | | | |
| 1. | <p>Повышение квалификации сотрудников:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация методической помощи сотрудникам; - профессиональное самообразование специалистов: участие в обучающих семинарах, вебинарах; - разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения; - обмен опытом со специалистами других Центров; - проведение инструктажей, тренингов на тему «Этика общения и поведения с клиентом» | ежегодно | зам директора по ВРР | Повышение профессионального мастерства персонала. Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала. Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным. |

| | | | | |
|----|---|-------------------------|----------------------|---|
| 2. | Организация семинаров с сотрудниками учреждения по качеству предоставления социальных услуг на тему: «Изменения в законодательстве о социальном обслуживании». | ежегодно | юрисконсульт | Повышение удовлетворённости получателей социальных услуг, качеством проводимых мероприятий и оказанных услуг. |
| 3. | Обучение специалистов с целью предотвращения профессионального «выгорания». Проведение тренингов, деловых игр и занятий. | ежегодно | психологи | Психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги Положительное изменение качественных показателей труда. |
| 4. | Повышение квалификации специалистов учреждения: - формирование списка специалистов, которым требуется повышение квалификации/ переподготовка; - составление перспективного плана повышения квалификации/переподготовки специалистов до 2020 года. - составление графика повышения квалификации/переподготовки на год. - обучение на курсах повышения квалификации/переподготовки. | в соответствии с планом | специалист по кадрам | Улучшение кадрового обеспечения центра. Повышение качества предоставления социальных услуг. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг. |
| 5. | Развитие наставничества в социальной сфере: - подготовка положения о наставничестве. - подбор методической литературы для молодых специалистов. - работа под руководством специалиста. | 2020 год | зам.директора по ВРР | Оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении. Улучшение качества оказания социальных услуг. Профессиональное становление молодого специалиста. |

3. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности получателей качеством оказания услуг.

| | | | | |
|----|--|--------------|--|---|
| 1. | Проведение мероприятий по возвращению ребенка в семью: - информирование законных представителей несовершеннолетних об их психологическом и физическом развитии; | до 2020 года | | Увеличение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получении социальных услуг в учреждении. |
|----|--|--------------|--|---|

| | | | | |
|----|--|----------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - проведение «Школы ответственного родительства» (правовое, педагогическое, психологическое просвещение родителей); - ежегодное проведение летнего оздоровительного лагеря; - проведение культурно-досуговых мероприятий для несовершеннолетних, соответствующих возрастным и индивидуальным особенностям детей. | | | |
| 2. | Разработка рекламного ролика о работе учреждения с отзывами получателей социальных услуг | 2019 год | | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. |

Исполнитель:
Сухомесова Л.В.
заместитель директора по ВРР