

СОГЛАСОВАНО

Первый заместитель министра  
социальной, семейной и  
демографической политики  
Удмуртской Республики

*Ольга* / О.В. Лубнина  
«10» 11 2017 года



**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
<b>1. Мероприятия, направленные на обеспечение открытости и доступности информации об организации</b>				
1.	<p>Добавление информации на сайте bus.gov:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- обоснование отсутствия государственного задания.</li></ul> <p>Добавление информации на официальном сайте учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- о провайдере;</li><li>- справку об объеме социальных услуг;</li><li>- порядок подачи жалобы (обращения);</li><li>- разметить окно для обращений граждан;</li><li>- правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;</li><li>- бесплатный анонимный телефон доверия для детей подростков и молодежи;</li><li>- ссылка на сайт Минсоцполитики УР «Окно по обращению граждан».</li></ul>	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 стенах, в СМИ и других открытых источниках информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- своевременное обновление информационных стендов.</li> <li>- распространение буклетов о деятельности учреждения.</li> <li>- размещение информации об услугах, оказываемых учреждением в образовательных, медицинских, социозащитных и иных учреждениях и организациях.</li> <li>- информационное освещение деятельности учреждения на сайте учреждения.</li> </ul>	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.
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения.</b>				
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"> <li>- составление писем и взаимодействие со спонсорскими организациями;</li> <li>- своевременные ремонтные работы в учреждении, на соответствие помещений, требованиям СанПиНа.</li> </ul>	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"> <li>- разработать и направить в Минсоцполитики УР предложения по реконструкции и закупке оборудования для инвалидов и других маломобильных групп населения;</li> <li>- разработать и направить в Минсоцполитики УР по приобретению информационных знаков для слабовидящих.</li> </ul>	1 квартал 2018 года	Заместитель директора по АХР	Повышение комфортности и доступности получения услуг гражданами с ограниченными возможностями здоровья
<b>2. Мероприятия, направленные на обеспечение доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации.</b>				
1.	<p>Повышение квалификации сотрудников:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организация методической помощи сотрудникам;</li> <li>- профессиональное самообразование специалистов: участие в обучающих семинарах, вебинарах;</li> <li>- разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения;</li> <li>- обмен опытом со специалистами других Центров;</li> <li>- проведение инструктажей, тренингов на тему «Этика общения и поведения с клиентом»</li> </ul>	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	юристконсульт	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.
<b>3. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности получателей качеством оказания услуг.</b>				
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 получения социальных услуг в учреждении.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение «Школы ответственного родительства» (правовое, педагогическое, психологическое просвещение родителей);</li> <li>- ежегодное проведение летнего оздоровительного лагеря;</li> <li>- проведение культурно-досуговых мероприятий для несовершеннолетних, соответствующих возрастным и индивидуальным особенностям детей.</li> </ul>			
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