

СОГЛАСОВАНО

Первый заместитель министра
социальной, семейной
и демографической политики
Удмуртской Республики

О.В. Дубнина
О.В. Дубнина

« 01 » *февраля* 2017 года

УТВЕРЖДАЮ

Директор КУСГО УР «Социально —
реабилитационный центр для
несовершеннолетних Увинского района»

М.В. Вахрушева
М.В. Вахрушева

« 01 » *февраля* 2017 года



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества работы казенного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики
«Социально — реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района»
на 2018-2020 годы

№ п/п	Мероприятия	Сроки исполнения	Ответственные исполнители	Ожидаемые результаты
1.	Разместить недостающую информацию об учреждении на сайте www.bas.gov.ru	До 30 января 2018 года	Директор Программист	Открытость, прозрачность, полнота, доступность информации об учреждении. Уровень рейтинга эффективности работы учреждения на сайте www.bas.gov.ru
2.	Разместить недостающую информацию об учреждении на сайте http://step-iva.ucoz.ru/ ; - о поставщике оказания услуг связи и предоставления доступа к сети «Интернет» (договор с ПАО «Ростелеком»); - структуру учреждения (схематично); - положение о представителе трудового коллектива; - отчеты об исполнении предписаний органов,	До 28 февраля 2018 года	Заместитель директора по воспитательной работе Программист	Открытость, прозрачность полнота, доступность информации об учреждении

	<p>осуществляющие контроль;</p> <p>- Молодежный телефон доверия: 8-800-100-80-72;</p> <p>- круглосуточный режим работы телефона 8 (34130) 3-42-06;</p> <p>- создание раздела «Окно для обращений граждан» с размещением порядка подачи обращений (жалоб)</p>			
3.	<p>Провести мониторинг полноты, актуальности, доступности, обновления информации об учреждении, размещенной на официальном сайте www.vas.gov.ru и сайте учреждения http://step-ova.ucoz.ru/</p>	Еженедельно	<p>Директор</p> <p>Заместитель директора по воспитательной работе</p> <p>Заведующая отделением</p>	<p>Открытость, прозрачность, полнота, доступность информации об учреждении</p>
4.	<p>Систематически проверять работу альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению, работу телефонов и электронной почты учреждения</p>	Ежемесячно	<p>Программист</p> <p>демопроектировщик</p>	<p>Обеспечение дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг</p>
5.	<p>Обновление информации на стендах организации, выпуск брошюр, буклетов об учреждении</p>	Апрель 2018 года	<p>Заместитель директора по воспитательной работе</p> <p>Заведующая отделением</p> <p>Социальный педагог</p>	<p>Наличие доступной информации об учреждении для получателей услуг, повышение информированности получателей услуг</p>
6.	<p>Провести семинар с сотрудниками на тему: «Этика телефонного общения»</p>	<p>С основным составом ежегодно:</p> <p>25 января 2018 года,</p> <p>25 января 2019 года,</p> <p>25 января 2020 года,</p> <p>далее в течение 7 дней со дня приема нового сотрудника, а при поступлении жалоб, в течение рабочего дня</p>	<p>Заместитель директора по воспитательной работе</p> <p>Заведующая отделением</p> <p>Педагог - психолог</p>	<p>Обеспечение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия (звонки по телефону) для получения необходимой информации</p>

2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения			
1.	Направить Учредителю предложения и расчеты по оборудованию Учреждения входными зонами для маломобильных групп населения и оснащению специальным оборудованием для лиц с нарушением слуха и зрения	I квартал 2018 г.	<p>Директор Главный бухгалтер</p> <p>Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к услугам в организации социального обслуживания для детей-инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг</p>
2.	Проведение мониторинга удовлетворенности качеством оказания социальных услуг	ежеквартально	<p>Заместитель директора по воспитательной работе Социальный педагог</p> <p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством и условиями предоставляемых социальных услуг.</p>
3.	Содержание помещений в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, требованиями пожарной безопасности и охраны труда	Ежедневно	<p>Директор Заместитель директора по воспитательной работе Заведующая отделением Специалист по ОТ</p> <p>Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг, доступности их получения для получателей соц.услуг, удовлетворенность качеством оказания социальных услуг</p>
4.	Анализ штатного расписания. Размещение вакансий в Центре занятости населения поселка Ува, в местной газете "Коробейник"	По мере необходимости	<p>Директор Главный бухгалтер делопроизводитель</p> <p>Укомплектованность Учреждения специалистами, осуществляющие предоставление социальных услуг. Улучшение качества работы</p>
5.	Создание комфортных условий и благоустройство территории для проживания несовершеннолетних: - оборудовать игровую площадку; - привлечение благотворительных средств с целью улучшения, обновления материально – технической базы Учреждения	В течение всего срока реализации плана	<p>Директор Заместитель директора по воспитательной работе Заведующий</p> <p>Улучшение качества работы. Увеличение количества получателей социальных услуг удовлетворенных качеством оказываемых услуг</p>

			ХОЗЯЙСТВОМ	
3. Мероприятия, направленные на сокращение времени ожидания предоставления социальной услуги				
1.	Разработать форму ответа на личное, электронное обращение, обращение по телефону, в которую включить информацию о перечне оказываемых услуг, перечне необходимых документов, категории и возраста обслуживаемых, а также контактных данных (ФИО и телефон конкретного специалиста, адрес электронной почты). Обеспечить подготовку наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснений по заданным вопросам	Март 2018 год	Директор Заведующая отделением Социальный педагог	Сокращение времени на предоставление услуг
4. Мероприятия, направленные на обеспечение доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации				
1.	При проведении производственных собраний с коллективом включать вопросы по доброжелательному, вежливому, компетентному общению с получателями услуг и их законными представителями	1 раз в квартал	Директор Заместитель директора по воспитательной работе Заведующая отделением Педагог - психолог	Повышение доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения. Увеличение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации
2.	Разработать регламент общения сотрудников с получателями социальных услуг	Ежегодно с основным составом, со вновь принятыми в течение 3 рабочих дней	делопроизводитель	Повышение доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения. Увеличение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации

3.	Провести тренинги, мастер - классы, открытые занятия для сотрудников на коммуникабельность и по профилактике профессионального выгорания	1 раз в квартал	Заместитель директора по воспитательной работе Педагог - психолог	Улучшение качества работы специалистов и работников СРЦДН Увинского района
4.	Мотивировать педагогических работников на повышение квалификации, самообразование методами материального и морального стимулирования	В течение всего срока реализации плана	Директор Заместитель директора по воспитательной работе	Улучшение качества работы специалистов СРЦДН Увинского района
5.	Изучение и обобщение передового опыта работы педагогов учреждения (мастер-классы, тренинги, открытые занятия, конкурсы)	Ежегодно	Директор Заместитель директора по воспитательной работе	Улучшение качества работы специалистов СРЦДН Увинского района
6.	Организовать обучение, переобучение, повышение квалификации сотрудников в период с 2018 по 2020 г.г. (педагоги, медицинский персонал, специалисты по профилю социальной работы)	В течение всего срока реализации плана	Директор Заместитель директора по воспитательной работе Заведующая отделением	Повышение уровня квалифицированности специалистов, оказывающих социальные услуги. Улучшение качества работы специалистов СРЦДН Увинского района
5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности получателей услуг				
1.	Сбор информации путем проведения анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг. Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг.	Ежеквартально	Заместитель директора по воспитательной работе Социальный педагог Заведующая отделением	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством и условиями предоставления социальных услуг.
2.	Систематически размещать на официальном сайте учреждения информацию о проведенных мероприятиях	Еженедельно	Заместитель директора по	Наличие доступной информации об учреждении

и событиях		воспитательной работе Делопротоколитель программист	для получателей услуг, повышение информированности получателей услуг. Увеличение положительных отзывов о работе учреждения
3. Ежегодное проведение косметического ремонта здания	1 раз в год	Директор Заместитель директора по воспитательной работе Заведующая хозяйством	Удовлетворенность получателей социальных услуг условиями проживания. Отсутствие замечаний со стороны надзорных органов
4. Благоустройство и озеленение прилегающей территории учреждения	Ежегодно в период с мая по июнь	Директор Заведующая хозяйством	Удовлетворенность получателей социальных услуг условиями проживания. Отсутствие замечаний со стороны надзорных органов
5. Частичное обновление мебели в группах проживания детей, приобретение техники, мягкого инвентаря	2018 – 2020 годы	Директор Заведующая хозяйством Главный бухгалтер	Удовлетворенность получателей социальных услуг условиями проживания. Отсутствие замечаний со стороны надзорных органов
6. Разнообразить формы проведения оздоровительных, просветительских, досуговых, развлекательных мероприятий для получателей услуг, в том числе внедрение инновационных социальных технологий в работе с детьми и подростками, испытывающими трудности в социальной адаптации	В течение всего срока реализации плана	Заместитель директора по воспитательной работе	Повышение показателя удовлетворенности получателей качеством проводимых мероприятий
7. Мероприятия, направленные на устранение социальной дезадаптации получателей социальных услуг: диагностика, коррекционные мероприятия, работа с родственниками получателей услуг	В течение всего срока реализации плана	Заместитель директора по воспитательной работе Социальный педагог Заведующая Отделением	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в учреждении

			<p>Специалисты</p>	
<p>8.</p>	<p>Ведение книги жалоб и предложений, мониторинг, анализ и оперативное реагирование на поступившие обращения</p>	<p>В течение всего срока реализации плана, а при поступлении обращения в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения</p>	<p>Директор Заместитель директора по воспитательной работе</p>	<p>Отсутствие зарегистрированных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг предоставленных организацией</p>

