


 УТВЕРЖДАЮ:
 Директор ОГКУСО «Центр
 социальной помощи семье и
 детям Казачинско – Ленского
 района»
 Я.Б. Голяк
 17 ноября 2017 год

План мероприятий по улучшению качества работы ОГКУСО «Центр социальной помощи семье и детям Казачинско – Ленского района» с учетом результатов независимой оценки качества оказываемых услуг на 2018 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
Мероприятия по повышению удовлетворенности граждан качеством оказания услуг				
1	Разработка и утверждения плана мероприятий по контролю качества в учреждении. Совершенствование механизмов внутренней системы контроля качества ОГКУСО «Центр социальной помощи семье и детям Казачинско – Ленского района».	В течение года	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	Внесение изменений в учет результатов независимой оценки эффективности.
2	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждениях (проведение социологического опроса, встреч с населением МО Казачинско – Ленского района).	Июнь, декабрь	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	Повышение качества обслуживания, устранение причин неудовлетворенности получателей социальных услуг. Увеличение количества получателей социальных услуг.
3	Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронный сервис на официальном сайте учреждения с целью	Постоянно	Директор Голяк Я.Б., Заместитель	

	соблюдения ФЗ от 02 мая 2006 года №59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» Обеспечение технической поддержки электронных сервисов.		директора по СРР Н.С. Мирошникова	
4	Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением Размещение более доступной информации на сайте учреждения о порядке подачи жалобы.	По итогам квартала	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг; учет предложений получателей социальных услуг в деятельности учреждения
	Обеспечение обратной связи в работе сайта учреждения, усиление контроля за работой с обращениями граждан. Наличие в доступном для клиентов месте журнала жалоб и предложений).	Постоянно		
Повышение открытости и доступности информации об организации социального обслуживания				
5	Актуализация информации о социальных услугах, предоставляемых Центром, и деятельности учреждения на общедоступных информационных ресурсах: - на стендах в учреждениях социального обслуживания и учреждениях социальной защиты; администраций МО, - на стендах в организациях-партнерах (учреждениях здравоохранения и образования); - официальном сайте Центра ; - официальном сайте www.bus.gov.ru ; - в листовках, буклетах, брошюрах и иной полиграфической продукции.	Постоянно Подведение итогов информационной работы - 1 раз в год при подведении итогов оценки эффективности деятельности учреждений	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение количества получателей социальных услуг Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.
6	Ежеквартальные информационные статьи в СМИ по вопросам предоставления социальных услуг населению: «Киренга», «Родник». Издание и распространение листовок и буклетов. Ежеквартальная деятельность мобильных консультационных пунктов в территориях.	1 раз в квартал	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров

	Выступления специалистов на семинарах, родительских конференциях, форумах и т.п. Создание и демонстрация роликов о деятельности учреждения.			
7	Информационно-разъяснительная работа учреждения о порядке и условиях предоставления социальных услуг Выездные информационные кампании, дни открытых дверей и горячая телефонная линия в рамках следующих мероприятий: 1 июня «День детства», 8 августа «День семьи», « День Аиста» ,20 ноября «Международный день защиты прав детей». Обеспечение дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты.	постоянно	Заведующие отделениями Мейнберг Л.Д., Полторыхина В.А.	Информированность населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным. Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе.
8	Предоставление информации о деятельности учреждения на сайт министерства Подготовка и размещение статей и видеороликов.	ежемесячно	Директор Голяк Я.Б., Зам. дир. по СРР Н.С. МирошниковаЗав.о тд. Мейнберг Л.Д., Полторыхина В.А.	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров
9	Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте: www.bus.gov.ru	постоянно	Директор Голяк Я.Б., Гл. бух.р Кирова О.Н. Зам. дир. по СРР Н.С. Мирошникова	Открытость и доступность информации об учреждении

10	Актуализация информации на сайте учреждения социального обслуживания. Соответствие содержания и технических возможностей сайта требованиям постановления Правительства РФ №1239 от 24 ноября 2014 года «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и Приказа Минтруда России №886 от 17 ноября 2014 года «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)», в том числе наличие альтернативной версии сайта.	постоянно	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	Открытость и доступность информации об учреждении
	Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			
11	Развитие материально-технической базы учреждений: Составление проектно-сметной документации на проведение ремонтных работ. Проведение текущих и капитальных ремонтов помещений. Благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения Оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении. Оборудование сенсорной комнаты; Оборудование компьютерного класса. Продолжить оборудование помещения для встреч и знакомства воспитанников с потенциальными приемными родителями. Приобретение оборудования, необходимого для предоставления услуг.	В течение года	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова, Начальник хоз. отдела Ларионова Н.А.	Повышение качества и расширение спектра оказываемых услуг. Повышение эффективности и организации труда. Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг. Оборудование помещений для приведения условий проживания воспитанников по квартирному типу соответствии с требованиями постановления правительства № 481.

	Приобретение мягкого инвентаря. Благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения. Оборудование игровой площадки для организации игровой деятельности во время прогулок: Асфальтирование прилегающей территории, с игровыми разметками. Замена ограждения территории учреждения.			Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными.
12	Формирование доступной среды в учреждениях в рамках подпрограммы «Доступная среда для инвалидов и других маломобильных групп населения» на 2014-2020 годы государственной программы Иркутской области «Социальная поддержка населения» на 2014 - 2020 годы»	В течение года	Директор Голяк Я.Б., Зам. дир. по СРР Н.С. Мирошникова Нач. хоз. отдела Ларионова Н.А	Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов: - приобретение и установка кнопки вызова, оборудование входных групп, коридора первого этажа здания поручнями, расширение дверных проемов.
13	Мероприятия по обеспечению и созданию условий психологической безопасности и комфортности в Центре получателей социальных услуг, в том числе: - профессиональное самообразование специалистов; - контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы, кодекса этики; - проведение для сотрудников на занятиях методических бесед на темы: - «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»; - «Вежливое общение»; - «Эффективные способы предупреждения и разрешения конфликтов »	В течение года	Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным. Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.
14	Совершенствование института участковых специалистов по технологии доступной социальной помощи в отдаленных населенных пунктах региона		Директор Голяк Я.Б., Зам. дир. по СРР Н.С. Мирошникова,	Повышение доступности социальных услуг для жителей отдаленных населенных пунктов. Наличие участковых специалистов во всех

				муниципальных объединениях района.
15	Внедрение модели сопровождения людей с инвалидностью и членов их семей путем формирования доступной среды и толерантного отношения жителей региона к проблемам людей с инвалидностью Работа родительского клуба для семей с детьми инвалидами «Вместе – Лучше», вовлечение в общественную жизнь поселка и района, обеспечение участия данной категории семей в выставках, конкурсах.	В течение года	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова,	Повышение доступности социальных услуг для людей с инвалидностью, в том числе детей-инвалидов.
Мероприятия, направленные на повышение кадрового потенциала системы социального обслуживания Иркутской области				
16	Реализация регионального образовательного проекта «Социальный работник 2020»	В течение года	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова.	Создание в регионе системы непрерывного образования специалистов системы социального обслуживания Внедрение профстандартов, повышение квалификации специалистов учреждения.
17	Мероприятия, направленные на предупреждения профессионального эмоционального «выгорания»		Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова Зав.отд. Мейнберг Л.Д., Полторыхина В.А	Положительное изменение качественных показателей труда.
18	Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников, в том числе составление плана внедрения профессиональных стандартов Организация и повышение квалификации работников по проблемным вопросам социального обслуживания детей (профилактика суицида, профилактика жестокого обращения и т.д.)	Январь 2018 В соответствии с планом УМЦ	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова.	Обеспечение постоянного кадрового контроля Ежегодное обучение на курсах повышения квалификации не менее 30% педагогов.

19	Организация первичной и плановой аттестации	В течение года в соответствии с планом учреждения	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова.	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения
20	Организация повышения квалификации и профессиональной переподготовки сотрудников с целью обеспечения соответствия работников требованиям профессиональных стандартов	В течение года в соответствии с планом учреждения.	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения.
21	Участие специалистов учреждений в семинарах, конференциях, заседаниях Областного методического объединения	В течение года в соответствии с планом учреждения	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения
22	Активизация методической работы в Центре с целью изучения и обобщения передового опыта работы	в течение года	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	Расширение спектра оказываемых услуг работа с семьями, имеющими на воспитании детей инвалидов и детей с ОВЗ. Внедрение инновационных технологий. Распространение передового опыта в организации
23	Активизация работы учреждения во всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	в течение года	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	Участие во всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания
24	Участие в региональных конкурсах, направленных на повышение компетенций работников отрасли «Лучший специалист учреждения социального обслуживания», «Инноватика в социальном обслуживании»	2 квартал	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	Обобщение и популяризация передового опыта в системе социального обслуживания