



Директор ОГКУСО «Центр социальной помощи семье и детям Казачинско – Ленского района»

Я.Б. Голяк

31 марта 2017г.

План мероприятий по улучшению качества работы ОГКУСО «Центр социальной помощи семье и детям Казачинско – Ленского района»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
Мероприятия по повышению удовлетворенности граждан качеством оказания услуг				
1	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 документационная внутренняя система контроля качества с учетом профессиональных стандартов и т. д.
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	Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением Обеспечение обратной связи в работе сайта учреждения, наличие в доступном для клиентов месте журнала жалоб и предложений).	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
Повышение открытости и доступности информации об организации социального обслуживания				
4	Актуализация информации о социальных услугах, предоставляемых Центром, и деятельности учреждения на общедоступных информационных ресурсах: - на стендах в учреждениях социального обслуживания и учреждениях социальной защиты; - 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 информации 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.
5	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. Выступления специалистов на семинарах, родительских	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

	конференциях, форумах и т.п. Создание и демонстрация роликов о деятельности учреждения.				
6	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», 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.	
7	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. Мирошникова Зав.отд. Мейнберг Л.Д., Полторыхина В.А.	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров	
8	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	
9	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	постоянно	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	Открытость и доступность информации об учреждении	

	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.			
Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
10	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. Реконструкция помещений 2 этажа, для одной реабилитационной группы. Оборудование столовой на втором этаже, подведение водоснабжения и канализационной системы. Реконструкция помещения для оборудования бытовой комнаты. Оборудование сенсорной комнаты; Оборудование компьютерного класса. Оборудование помещения для встреч и знакомства воспитанников с потенциальными приемными родителями. Приобретение мебели и техники в соответствии с психофизиологическими особенностями клиентов.	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 соответствию с требованиями постановления правительства № 481. Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными.

	Приобретение оборудования, необходимого для предоставления услуг. Приобретение мягкого инвентаря. проведение паспортизации ОГКУСО «Центр социальной помощи семье и детям Казачинско – Ленского района», как объекта социальной инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства. 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. Установка спортивно-развивающего оборудования, и элементов. Восстановление целостности ограждения здания (замена) Оборудование твердым покрытием дорожки ведущей к мусорному ящику.				
11	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»	2-4 квартал 2017 г.	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.	
12	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	В течение года	Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным. Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.	

	бесед на темы: - «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»; - «Вежливое общение»; - «Эффективные способы предупреждения и разрешения конфликтов»				
13	Совершенствование института участковых специалистов по технологии доступной социальной помощи в отдаленных населенных пунктах региона	1-4 квартал	Директор Голяк Я.Б., Зам. дир. по СРР Н.С. Мирошникова,	Повышение социальных услуг для жителей отдаленных населенных пунктов. Наличие участковых специалистов во всех муниципальных объединениях района.	
14	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 социальных услуг для людей с инвалидностью, в том числе детей-инвалидов.	
	Мероприятия, направленные на повышение кадрового потенциала системы социального обслуживания Иркутской области				
15	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.	
16	Мероприятия, направленные на предупреждения профессионального эмоционального «выгорания»		Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова Зав.отд.	Положительное изменение качественных показателей труда.	

		Мейнберг Л.Д., Полторыхина В.А			Обеспечение постоянного кадрового контроля Ежегодное обучение на курсах повышения квалификации не менее 30% педагогов.
17	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.)	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова.	Январь 2017 В соответствии с планом УМЦ		
18	Организация первичной и плановой аттестации	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова.	В течение года в соответствии с планом учреждения		Повышение компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения
19	Организация повышения квалификации и профессиональной переподготовки сотрудников с целью обеспечения соответствия работников требованиям профессиональных стандартов	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	В течение года в соответствии с планом учреждения.		Повышение компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения.
20	Участие специалистов учреждений в семинарах, конференциях, заседаниях Областного методического объединения	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	В течение года в соответствии с планом учреждения		Повышение компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения
21	Активизация методической работы в Центре с целью изучения и обобщения передового опыта работы	Директор Голяк Я.Б., Заместитель директора по СРР Н.С. Мирошникова	в течение года		Расширение спектра оказываемых услуг работа с семьями, имеющими на воспитании детей инвалидов и детей с ОВЗ. Внедрение инновационных технологий. Распространение передового опыта в организации

22	Активизация работы учреждений 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
23	Участие в региональных конкурсах, направленных на повышение компетенций работников отрасли «Лучший специалист учреждения социального обслуживания», «Иноватика 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