

УТВЕРЖДАЮ  
 ОГКУ СО «Социально – реабилитационный  
 центр для несовершеннолетних  
 п. Лесогорска»  
документ подписан Н.А. Гесс  
«26» апреля 2017 года

**План мероприятий по улучшению качества работы  
 областного государственного казённого учреждения социального обслуживания  
 «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних п. Лесогорска» на 2017 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
<b>Мероприятия по повышению удовлетворенности граждан качеством оказания услуг</b>				
1	Совершенствование механизмов внутренней системы контроля качества учреждения	В течение года	Директор учреждения	Сформированная документационная внутренняя система контроля качества
2	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в ОГКУ СО «Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних п. Лесогорска»	Июнь 2017 года Декабрь 2017 года	Заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских, совместно с заведующими отделений: Психолого – педагогической помощи семье и детям – Бубновой О.И.; Сопровождения замещающих семей – Г.Н. Чернаковой	Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг

3	Проведение опросов среди получателей социальных услуг о качестве социального обслуживания в учреждении.	Июнь 2017 года Декабрь 2017 года	Заведующие отделениями: Психолого – педагогической помощи семье и детям – Бубнова О.И.; Сопровождения замещающих семей – Г.Н. Чернакова	Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при обслуживании в учреждении.
4	Анализа жалоб на качество социального обслуживания, в ОГКУ СО «Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних п. Лесогорска»	Март 2017 Июнь 2017 Сентябрь 2017 Декабрь 2017	Заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских	Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворённости получателей социальных услуг при получении социальных услуг; учёт предложений получателей социальных услуг в деятельности учреждения.
5	Мониторинг качества предоставления социальных услуг населению	Ежеквартально	Заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских	Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворённости получателей социальных услуг при получении социальных услуг; учёт предложений получателей социальных услуг в деятельности учреждения.
6	Проведение рабочих совещаний по результатам оценки качества работы учреждения: заслушивание заведующих отделений по вопросам повышения качества социальных услуг, оказываемых в отделении.	Март 2017 Июнь 2017 Сентябрь 2017 Декабрь 2017	Директор учреждения – Н.А. Гесс	Выявление факторов, влияющих на снижение качества услуг, оказываемых в учреждении, повышение качества работы отделения учреждения.
7	Участие в коллегиях и расширенных коллегиях министерства по результатам независимой оценки качества работы учреждения	В течение года	Директор учреждения – Н.А. Гесс	Повышение качества работы учреждения
<b>Повышение открытости и доступности информации об организации социального обслуживания</b>				
8	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и деятельности ОГКУ СО «Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних п. Лесогорска» на общедоступных информационных ресурсах:	Постоянно в течение года	Заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских, совместно с заведующими	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость, привлечение новых партнёров и волонтеров к деятельности учреждения

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в учреждении;</li> <li>- на информационных стендах органов субъектов профилактики Чунского района;</li> <li>- на сайте учреждения;</li> <li>- официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></li> </ul> <p>Распространение полиграфической продукции среди населения (листовки, буклеты, брошюры, информационные листы), о деятельности учреждения и оказываемых услугах.</p>		отделений: Психолого – педагогической помощи семье и детям – Бубновой О.И.; Сопровождения замещающих семей – Г.Н. Чернаковой	
	<p>Разработка буклетов, листовок, брошюр для населения по актуальным вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оказания социальных услуг в отделениях учреждения;</li> <li>- воспитания детей кровных и приёмных детей;</li> <li>- организации отдыха и оздоровления детей, месте приёма и способах подачи заявлений для постановки на очередь;</li> <li>- семейного жизнеустройства детей – сирот в замещающие семьи;</li> <li>- профилактики жестокого обращения суицидального поведения несовершеннолетних, интернет – безопасности детей и подростков;</li> <li>- социального обеспечения, льготах и пособиях, положенных разным категориям семей;</li> <li>- профилактики вредных привычек, соблюдения мер пожарной безопасности и основ жизнедеятельности и т.п.</li> </ul>	В течение года	Заведующие отделениями Психолого – педагогической помощи семье и детям – Бубнова О.И.; Сопровождения замещающих семей – Г.Н. Чернакова	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость, привлечение новых партнёров и волонтёров к деятельности учреждения
9	Информационная работа со СМИ (газеты «Чунский край», «Чунский вестник»). Публикации статей о работе отделений учреждения, службах сопровождения, формах семейного устройства, проблемах воспитания детей в семье. Распространение положительного опыта семейного воспитания.	Ежемесячно	Заведующие отделениями Психолого – педагогической помощи семье и детям – Бубнова О.И.; Сопровождения замещающих семей – Г.Н. Чернакова	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость, привлечение новых партнёров и волонтёров к деятельности учреждения
10	Информационно – разъяснительная работа	В течение года	Заведующие	Повышение имиджа учреждения,

	<p>учреждения о порядке и условиях предоставления социальных услуг в учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в районных совещаниях;</li> <li>- проведение встреч с гражданами на площадках муниципальных образований Чунского района;</li> <li>- участие в общественно – значимых мероприятиях района (Форум приёмных родителей, круглые столы по вопросам, затрагивающим различные стороны социальной поддержки населения, горячие линии);</li> <li>- проведение дней открытых дверей в учреждении, личный приём граждан, а также консультирование по телефону.</li> </ul>		<p>отделениями Психолого – педагогической помощи семье и детям – Бубнова О.И.; Сопровождения замещающих семей – Г.Н. Чернакова Приёмным отделением – Ю.В. Звонарёва</p>	<p>информационная открытость, привлечение новых партнёров и волонтеров к деятельности учреждения</p>
11	<p>Предоставление информации о деятельности учреждения, о наиболее значимых, важных и интересных событиях на сайт министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Заведующие отделениями Психолого – педагогической помощи семье и детям – Бубнова О.И.; Сопровождения замещающих семей – Г.Н. Чернакова  Контроль – заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских</p>	<p>Повышение имиджа учреждения, информационная открытость, привлечение новых партнёров и волонтеров к деятельности учреждения</p>
12	<p>Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте: <a href="http://www.bas.gov.ru">www.bas.gov.ru</a></p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских; Главный бухгалтер учреждения – Л.В. Мишина</p>	<p>Открытость и доступность информации об учреждении</p>

13	- Актуализация информации на сайте учреждения: /www.src-lesogorsk.ru.	Постоянно, по мере поступления информации	Заведующая отделением сопровождения замещающих семей – Г.Н. Чернакова  Контроль – заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских	Информационная открытость, привлечение новых партнёров и волонтеров к деятельности учреждения.
14	Приведение сайта учреждения в соответствие 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 обновление об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы её предоставления)», в том числе наличие альтернативной версии сайта.	В течение года	Программист – И.С. Лазарева  Контроль – заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских	Открытость и доступность информации об учреждении.
15	Участие во II региональном конкурсе сайтов учреждений социального обслуживания, организуемом ОГБУДПО «Учебно – методический центр развития социального обслуживания»	3 квартал	Заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских	Повышение престижа и имиджа учреждения, информационная открытость и доступность.
16	Подведение итогов информационной работы при подведении итогов, оценки эффективности деятельности учреждения, за год.	Декабрь 2017г	Заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских	Выявление факторов снижающих информационную открытость учреждения, повышение открытости и доступности информации о деятельности учреждения.

**Мероприятия, направленные на повышение комфортности и условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

17	Развитие материально-технической базы учреждения: - реконструкция помещений (оборудование перегородки в большой комнате, тем самым создав две отдельные комнаты в расчёте на четыре человека);	II квартал 2017г.	Заместитель директора по АХР – И.Н. Рахимова	Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворённости получателей социальных услуг
	- оборудование комнаты для приготовления и приёма пищи во второй реабилитационной группе (приобретение посуды, кухонного оборудования, кухонной мебели);	II – III квартал 2017г.	Заместитель директора по АХР – И.Н. Рахимова	
	- оборудование бытовой комнаты: приобретение сушилки для одежды, гладильной доски, утюга, стиральной машинки;	II – III квартал 2017г.	Заместитель директора по АХР – И.Н. Рахимова	
	- проведение капитального ремонта (замена электропроводки) здания по ул. Шастина,8;	III квартал 2017г.	Заместитель директора по АХР – И.Н. Рахимова	
	- проведение текущего ремонта (побелка, покраска административного корпуса и помещений пищеблока);	II – III квартал 2017г.	Заместитель директора по АХР – И.Н. Рахимова	
	- приобретение новых компьютерных станций;	III квартал 2017г.	Заместитель директора по АХР – И.Н. Рахимова	
	- замена на реабилитационных группах мебели и пришедшего в негодность оборудования на новое, приобретение нового игрового и развивающего инвентаря;	В течение года	Заместитель директора по АХР – И.Н. Рахимова	
	- оборудование прилегающей территории учреждения в соответствии с потребностями детей (реконструкция футбольного и волейбольного поля, оборудование зон отдыха, разбивка новых, оригинальных цветников, обновление имеющихся игровых элементов);	II – III квартал 2017г.	Заместитель директора по АХР – И.Н. Рахимова	
18	- Заключение договоров и контрактов на приобретение мягкого инвентаря, хозяйственного инвентаря, канцелярских товаров, медикаментов, продуктов питания, ГСМ;	В течение года	Главный бухгалтер – Л.В. Мишина Юрисконсульт – Ю.В. Звонарёва; Экономист – Т.А. Федина	Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания.
19	Сокращение на 9 ед. предельного количества мест в организации (наполняемости), расселение детей по комнатам, в соответствии с предельной наполняемостью.	01.01.2017г.	Директор учреждения – Н.А. Гесс	Приведение воспитательных групп числовому соответствию наполняемости, создание комфортных условий для

				пребывания несовершеннолетних в учреждении.
20	Формирование доступной среды в учреждении: -подготовка заявки для участия в мероприятиях подпрограммы 8 «Доступная среда для инвалидов и других маломобильных групп населения» на 2014-2020 годы государственной программы Иркутской области «Социальная поддержка населения» на 2014 – 2020 годы»;	I квартал 2017 года	Заместитель директора по СРР – Тирских М.Н.	Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов
	-оборудование стационарных пандусов при входах в здания учреждения по ул. Шастина,4, Шастина,8	II - III квартал 2017 года	Заместитель директора по АХР – И.Н. Рахимова;	
	- оборудование входных групп и лестничных маршей (цветовая окраска ступеней, обозначение цветовыми кругами, указание направления движения);	II - III квартал 2017 года	Заместитель директора по АХР – И.Н. Рахимова;	
21	Совершенствование работы участковых специалистов по оказанию доступной социальной помощи в отдалённых населённых пунктах Чунского района: - проведение рабочих совещаний для специалистов участковой службы по вопросам оказания доступной социальной помощи;	Раз в квартал	Заведующая отделением психолого – педагогической помощи семье и детям – О.И. Бубнова	Повышение доступности социальных услуг для жителей отдалённых населённых пунктов.
	- повышение уровня профессионального мастерства на курсах повышения квалификации.	В течение года по графику	Контроль – заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских	
<b>Мероприятия, направленные на повышение кадрового потенциала системы социального обслуживания</b>				
22	Реализация регионального образовательного проекта «Социальный работник 2020»: -деятельность по внедрению профессиональных стандартов.	В течение года	Директор учреждения – Н.А. Гесс	Создание в учреждении системы непрерывного образования специалистов системы социального обслуживания
23	Анализ кадрового потенциала ОГКУ СО «Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних п. Лесогорска», составление плана внедрения профессиональных стандартов и планирование обучения и повышения квалификации работников.	Январь 2017	Заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских Специалист по кадрам – О.А. Десряженцева	Обеспечение постоянного кадрового контроля

24	Проведение первичной и плановой аттестации на соответствие занимаемой должности	В течение года по Плану проведения аттестации на соответствие занимаемой должности работников учреждения на 2017	Заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения
25	Организация профессиональной переподготовки и повышения квалификации работников ОГКУ СО «Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних п. Лесогорска»: - необходимо пройти курсы повышения квалификации 62% работников учреждения; - профессиональную переподготовку необходимо пойти 30% работникам учреждения.	В течение года	Заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения
26	Участие специалистов ОГКУ СО «Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних п. Лесогорска» в семинарах, конференциях, заседаниях Областного методического объединения	В течение года	Заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских, совместно с заведующими отделений: Психолога – педагогической помощи семье и детям – Бубновой О.И.; Сопровождения замещающих семей – Г.Н. Чернаковой	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения
27	Участие ОГКУ СО «Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних п. Лесогорска» во Всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания	В течение года	Заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских, совместно с заведующими отделений: Психолога –	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения



			педагогической помощи семье и детям – Бубновой О.И.; Сопровождения замещающих семей – Г.Н. Чернаковой	
28	Участие в региональных конкурсах, направленных на повышение компетенций работников ОГКУ СО «Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних п. Лесогорска» («Иноватика в социальном обслуживании» и др.)	II квартал 2017г	Заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских, совместно с заведующими отделений: Психолого – педагогической помощи семье и детям – Бубновой О.И.; Сопровождения замещающих семей – Г.Н. Чернаковой	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышение имиджа учреждения, включение в работу учреждения передового опыта в системе социального обслуживания.
<b>Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуги</b>				
29	Актуализация локальных актов ОГКУ СО «Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних п. Лесогорска», регламентирующих порядок предоставления социальных услуг	III – IV квартал 2017г	Заместитель директора по СРР – М.Н. Тирских, совместно с заведующими отделений: Психолого – педагогической помощи семье и детям – Бубновой О.И.; Сопровождения замещающих семей – Г.Н. Чернаковой	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, регламентация процесса предоставления услуг