

УТВЕРЖДЕН

Приказом директора

от 21.08.2024 г. № 27/НД

План мероприятий

по повышению качества условий оказания услуг в 2024 году

Государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Свердловской области
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основные реализации (результат независимой оценки качества условий оказания услуг)	Срок реализации	Ответственный	Планируемый результат	Показатели, характеризующие выполнение мероприятия
1.	Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе социального обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: - своевременная и регулярная актуализация информации об учреждении на сайте https://zabota166.msp.midural.ru/ ; - размещение информации о проводимых мероприятиях, ак-	Открытость и доступность информации об учреждении	В течение года	Мезянкина К.М. Вашукова О.В. Сысолятина К.О. Кутаевская С.С.	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информацию о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения

<p>пных, оказываемых услугах через печатные издания, на официальном сайте, в социальных сетях, стендах учреждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - обновление памяток, информационных буклетов; - реализация совместных проектов с социально ориентированными некоммерческими организациями. - информирование населения о предоставляемых услугах посредством печатных СМИ, а также привлечения молодежи волонтерских объединений, «себяных волонтеров»; - размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в помещениях учреждения, официальном сайте учреждения; - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты; - сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения; - сбор информации 				<p>Достаточноым. Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.</p>	<p>(в % от общес- числа опрошен- ных получателей услуг).</p>
---	--	--	--	--	--

<p>посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкет.</p>					
<p>2. Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы: - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии зданий и помещений учреждения; - транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), при личном посещении у специалиста организации (учреждения) и пр.); - проведение работ по привлечению благотворительных средств; - проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о</p>	<p>Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>	<p>В течение года</p>	<p>Мезянкина К.М. Мороз В.В. Ефремова О.Ю.</p>	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг. Сохранение для получателей социальных услуг про-должительности среднего времени ожидания приема к специалисту учре-ждения при личном обращении, по те-лефону, в сети Ин-тернет, а также времени ожидания и предоставления социальной услуги</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных по-лучателей услуг). Удовлетворенность (отсутствие жалоб) по-лучателей социальных услуг временем ожидания приема к специалисту учреждения при личном обращении, по телефону, в сети Интернет, а также временем ожидания предоставления социальной услуги.</p>

<p>вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, портала «Работа в России», интернет-ресурсов.</p>					
<p>3. Формирование доступной среды в учреждении в рамках комплексной программы «Доступная среда».</p> <p>Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги вкючая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика; - наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по содействию инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории. 	<p>Доступность услуг для инвалидов</p>	<p>В течение года</p>	<p>Мезянкина К.М. Мороз В.В. Сысолятина К.О.</p>	<p>Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей услуг</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>

4.	<p>Мониторинг кадрового потенциала учреждения, планирование и организация профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения</p>	<p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Мезянкина К.М. Мороз В.В. Ефремова О.Ю.</p>	<p>Увеличение доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении за последние три года работы, от общего числа работников</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
5.	<p>Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе: - разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ; - профессиональное самообразование специалистов; - контроль соблюдения</p>		<p>В течение года</p>	<p>Мезянкина К.М. Мороз В.В.</p>	<p>Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным. Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.</p>	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги</p>

<p>Специалистами этических основ социальной работы.</p>				<p>(специалисты по социальной работе и прочие работники) при обращении в учреждение (в % от общего числа электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
<p>6. Реализация плана мероприятий на 2024 год по противодействию коррупции.</p>	<p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</p>	<p>В течение года</p>	<p>Мезянкина К.М. Мороз В.В. Ефремова О.Ю.</p>	<p>Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения.</p>
				<p>Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных организационным и условиями оказания услуг - графиком работы учреждения (подразделения, отделов, специалистов, и др.) (в % от</p>

7.	Анализ удовлетворенности потребителей социальной службой качеством обслуживания в учреждении посредством анкетирования	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Ежеквартально	Мезянкина К.М. Сысолягина К.О. Ващуква О.В. Кутаевская С.С.	Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками учреждения своих должностных обязанностей.	Общего числа опрошенных потребителей (услуг)
8.	Внедрение новых технологий, форм работы, методик в работе с получателями социальных услуг (изучение методической литературы, изучение опыта работы учреждений других регионов, использование новых форм и технологий в практике)		В течение года	Мезянкина К.М. Сысолягина К.О. Ващуква О.В. Кутаевская	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (в % от общего числа опрошенных потребителей услуг)

9.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	Удовлетворенность условиями оказания услуг	В течение года	Мезянкина К.М. Мороз В.В.	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг	Уменьшение доли зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных
10.	Осуществление обратной связи на сайте Центра, возможности выражения мнений получателями социальных услуг, анализ обращений, своевременные ответы на вопросы граждан		В течение года	Мезянкина К.М. Мороз В.В. Ефремова О.Ю.	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством предоставленных мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) от общего числа опрошенных
11.	Внедрение и актуализация системы менеджмента качества и системы менеджмента социальной ответственности		В течение года	Мезянкина К.М. Мороз В.В.	Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственным и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора