

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ГАУ «СРЦН  
г. Каменска-Уральского»

*Борисова Ю.В. Борисова*

Приказ № 14/1 от «10» января 2017 г.

## План

мероприятий по улучшению качества работы государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области  
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Каменска-Уральского»  
на 2017-2018 г.г.

| № п/п   | Наименование мероприятия  | Основание реализации (результат независимой оценки качества)   | Срок реализации       | Ответственный   | Результат  | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия  |
|---|---|--|-----------------------|---|--|---|
| <b>1. Удовлетворённость качеством социальных услуг</b>  |   |  |                       |   |  |   |
| <b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b> |   |  |                       |   |  |   |
|   | Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в учреждениях, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: - средствах массовой информации; - информационных стендах в помещениях учреждения; - информационных стендах помещений сторонних ор- | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещениях организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») | <b>2017-2018 г.г.</b> | Зам.директора Юлдашева О.В.<br>Гайнуллина Г.Х.<br><br>Зав.отделением Самодурова О.В.<br><br>Экономист Тетерина Л.А. | Повышение эффективности работы учреждения.<br><br>Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. | Увеличение доли лиц, считающих информацию о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.<br><br>«Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях |

|  |  |   |                              |   |   |   |
|--|--|---|------------------------------|---|---|---|
|  | <p>ганизаций;<br/>- официальном сайте учреждения <a href="http://centrku.ru/">http://centrku.ru/</a><br/>- интернет-сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>;<br/>- брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах.</p> |   |                              |   |   | <p>(<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>) в сети «Интернет».</p> <p>Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденному уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно ч. 3 ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»</p> |
|  | <p>На официальном сайте центра создана альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> <p>Поддержание в актуальном состоянии информации на сайте учреждения</p>   | <p>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p> | <p><b>2017-2018 г.г.</b></p> | <p>Зав.отделением<br/>Самодурова О.В.</p> | <p>Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг у слабослышащих граждан. Своевременное получение информации о деятельности центра слабо зря-</p> | <p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным</p>  |



|   |  |                |                               |   |  |
|---|--|----------------|-------------------------------|---|--|
|   |  |                |                               |   | <p>Увеличение доли лиц, считающих информацию о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p> <p>Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков</p> <p>Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений</p> |
| <p>Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия и получения услуг:</p> <p>- обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения <a href="http://centrku.ru/">http://centrku.ru/</a></p> <p>- обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты</p> | Наличие дистанционных способов взаимодействия и получения услуг (получение информации, запись на прием и др.)        | 2017-2018 год  | Зам.директора Гайнуллина Г.Х. | <p>Доступность получения социальных услуг в онлайн режиме.</p> <p>Запись на консультацию к педагогу – психологу, через официальный сайт учреждения.</p> <p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГАУ «СРЦН г. Каменска-Уральского»</p> |  |
| <p>Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение:</p> <p>- оформление и ведение журнала учета обращений граждан специалистами учреждения;</p>   | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг | 2017-2018 г.г. | Зам. директора Юлдашева О.В.  | <p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГАУ «СРЦН г. Каменска-Уральского»</p>   |  |
|   |  | 3 квартал      |                               |   |  |

|  |  |  |   |                                     |   |  |
|--|--|--|---|-------------------------------------|---|--|
|  | <p>- оформление и ведение журнала учета обращений по телефону и обращениям, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения;</p> <p>- сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения.</p>   |  | <p>2017 г.</p> <p>3 квартал 2017 г.</p> <p>2017-2018 г.г.</p> |                                     | <p>менска-Уральского»</p>   |  |
|  | <p>Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;</p> <p>- поддержание в актуальном состоянии информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб на информационных стендах в помещениях учреждения, официальном сайте учреждения;</p> <p>- ведение в актуальном состоянии журнала жалоб и предложений;</p> <p>- обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения</p> <p><a href="http://centrku.ru/">http://centrku.ru/</a></p> | <p>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг</p> | <p>2017-2018 г.г.</p>   | <p>Зам. директора Юлдашева О.В.</p> | <p>Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГАУ «СРЦН г. Каменска-Уральского»</p> | <p>Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p> |
|  | <p><b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b></p>  |  |   |                                     |   |  |
| <p>Проведение паспортизации ГАУ «СРЦН г. Каменска-</p> | <p>Доступность условий беспрепятственного доступа к объек-</p>   | <p>до 17.11.2017 г.</p>  | <p>Зам.директора Юлдашева О.В.</p>                            | <p>Повышение комфортности</p>       | <p>Увеличение доли получателей социальных</p>   |  |



|  |   |   |                          |   |  |  |
|--|---|---|--------------------------|---|--|--|
|  | <p>Уральского», как объекта социальной инфраструктуры с последующим утверждением плана поэтапного доведения его доступности до уровня требований законодательства.</p> <p>Проведение обучения (инструктажа) с персоналом по вопросам взаимодействия с организацией и обеспечением доступности для инвалидов и услуг.</p>  | <p>там и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг</p>                     | <p>1 раз в месяц</p>     | <p>Гайнуллина Г.Х.</p>  | <p>и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья</p>                        | <p>услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</p>  |
|  | <p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- благоустройство и содержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения;</li> <li>- благоустройство и содержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения.</li> <li>- оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении;</li> <li>- оснащение организаций, осуществляющих социальную реабилитацию инвалидов, в том числе детей-инвалидов, реабилитацион-</li> </ul> | <p>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;</p> | <p>4 квартал 2017 г.</p> | <p>Зам.директора<br/>Гайнуллина Г.Х.<br/><br/>Гл. бухгалтер<br/>Плотникова Е.П.</p> | <p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья</p> | <p>Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</p> |





|  |   |  |   |  |  |  |
|--|---|--|---|--|--|--|
|  | <p>расширению социального партнерства с организациями и учреждениями города. Обучение специалистов с целью предотвращения профессионального «выгорания».</p> <p>Контроль за соблюдением специалистами этических основ социальной работы.</p> <p>Проведение для сотрудников методических часов на тему: «Этика социальной работы».</p> <p>Организация клубной деятельности в учреждении.</p> <p>Внедрение в работу инновационных программ:</p> <p>«К счастью с пеленок»</p> <p>Цель: профилактика и предупреждение ранних отказов от новорожденных, «Маленькая мама»</p> <p>Цель: адаптация и социализация несовершеннолетней матери и ее семейного окружения к новым условиям.</p> <p>Профилактика ранней беременности и отказов от новорожденных среди несовершеннолетних.</p> <p>«Новая жизнь» цель: реабилитация женщин, страдающих алкогольной зависимостью, профилактика социального сиротства, обеспечение приоритетности воспитания ребенка в семье.</p> |  | <p>1 раз в месяц</p> <p>2017-2018 год</p> <p>1 раз в месяц</p> <p>2017-2018 г.</p> <p>1 раз в полгода</p> <p>2017-2018 г.г.г</p> <p>2017 г.</p> |  |  |  |
|--|---|--|---|--|--|--|

Проекты «Протяни руку помощи» - профилактика суицидального поведения, «Я всё смогу» с целью формирования навыков самостоятельной жизни воспитанников и выпускников интернатных учреждений, профилактики правонарушений с трудными подростками.

2017год