

УТВЕРЖДАЮ
 Директор областного государственного
 бюджетного учреждения социального обслуживания
 «Социально-реабилитационный центр
 для несовершеннолетних Братского района»
 Т.Б. Чернова
 «10» апреля 2017 г.

**План
 мероприятий по улучшению качества работы областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Братского района»**

№ и/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
1 Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности граждан качеством оказания услуг				
1.	Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг. Анализ результатов контроля качества внутренней системы качества учреждения. Анализ финансово-хозяйственной деятельности.	В течение года	Директор, заместитель директора по социально-трудовой реабилитации, заместитель директора по социально-реабилитационной работе.	Мониторинг степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг. Участие в семинарах по повышению качества предоставления социальных услуг. Профессиональное самообразование специалистов. Повышение удовлетворённости получателей социальных услуг качеством проводимых мероприятий и оказанных услуг.
2.	Активизировать работу по жизнеустройству ребенка в замещающую семью или возврат в биологическую семью. Качественное оказание услуг и проведение мероприятий	В течение года	Директор, заместитель директора по социально-реабилитационной работе, заведующий отделением диагностики и социальной реабилитации, заведующий отделением социально-правовой помощи, заведующий отделением помощи семье и детям, педагог-психолог, социальные педагоги.	Организация и проведение встреч-концертов для родителей и будущих опекунов. Написание запросов родителям и родственникам с целью выявления их намерений в отношении ребенка. Написание писем родителям с целью восстановления детско-родительских отношений. Проведение занятий в школе приемных родителей для будущих опекунов. Повышение удовлетворённости получателей социальных услуг качеством проводимых мероприятий и оказанных услуг

3.	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания.	Ежеквартально	Директор, заместитель директора по социально-реабилитационной работе, заведующий отделением диагностики и социальной реабилитации, заведующий отделением социально- правовой помощи, заведующий отделением помощи семье и детям	Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг, учет предложений получателей социальных услуг в деятельности учреждения.
2. Повышение открытости и доступности информации об организации социального обслуживания				
1.	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением, и деятельности учреждения на общедоступных информационных ресурсах: - работа с сайтом. Добавление новых разделов на сайте, отражающих деятельность учреждения; - в листовках, буклетах.	В течение года	Директор, заместитель директора по социально-реабилитационной работе, рабочая группа.	Информированность населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг. Удобство пользования официальным сайтом учреждения. Увеличение числа посещений сайта учреждения. Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения. Доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг. Количество посещений сайта учреждения.
2.	Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация, в т.ч. размещаемой на стендах, в учреждениях социальной защиты г.Братска и Братского района; - на стендах в организациях здравоохранения и образования; - СМИ и других открытых источниках информации. Доступность и достаточность информации об учреждении.	В течение года	Директор, заместитель директора по социально-реабилитационной работе, заведующий отделением помощи семье и детям, социальный педагог.	Обновление информационных стендов. Распространение буклетов о деятельности учреждения. Размещение информации об услугах, оказываемых учреждением в образовательных, медицинских, социальных и иных учреждениях и организациях. Информационное освещение деятельности учреждения в СМИ. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.
3.	Размещение информации на официальном сайте и на www.bus.gov.ru	В течение года	Директор, заместитель директора по социально-реабилитационной работе,	Своевременная подготовка информации о деятельности учреждения на сайте

			рабочая группа.	
4.	Контроль за размещением информации об учреждении .	В течение года	Директор, заместитель директора по социально-реабилитационной работе, рабочая группа	Повышение открытости и доступности информации об учреждении.
3. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий и доступности получения социальных услуг				
1.	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы. Составление ходатайств и взаимодействие со спонсорскими организациями.	В течение года	Директор, заместитель директора по социально-трудовой реабилитации, заместитель директора по социально-реабилитационной работе, главный бухгалтер.	Ремонтные работы в учреждении в соответствии с требованиями СанПиН. Увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг комфортными, безопасными.
2.	Проведение текущих ремонтов в здании: -окраска стен (столовая, коридор, пищеблок); -покраска потолков (кабинет отдела кадров, кабинет специалистов по социальной работе, кабинет замдиректора по СРР, игровая комната 1 семьи, санитарная комната 4 семьи, пищеблок, медицинский кабинет, санитарная комната 5 семьи); -смена обоев (спальная комната 5 семьи). Приобретение мебели: -2 мягких уголка.	В течение года	Директор, заместитель директора по социально-трудовой реабилитации.	Повышение степени комфортности, доли получателей социальных услуг, оценивающих условия проживания как комфортные, удобные, безопасные.
4. Мероприятия, направленные на повышение кадрового потенциала учреждения				
1.	Повышение квалификации специалистов учреждения Формирование списка специалистов, которым требуется повышение квалификации.	В течение года, в соответствии с планом	Директор, заместитель директора по социально-реабилитационной работе, начальник отдела кадрово-правовой работы.	Составление графика повышения квалификации. Обучение на курсах повышения квалификации. Повышение коммуникативной эффективности учреждения. Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение квалификации. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг

2.	Укомплектованность учреждения. Работа с Центром занятости населения по г.Братск	В течение года	начальник отдела кадрово-правовой работы.	Подача заявки в Центр занятости населения с целью информирования о вакансиях Положительное изменение качественных показателей труда
3.	Обучение специалистов с целью предотвращения профессионального «выгорания» Психологическая поддержка специалистов, оказывающих социальные услуги.	1 раз в полгода	Педагог-психолог	Проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами. Положительное изменение качественных показателей труда
4.	Повышение профессионального мастерства персонала Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала. Участие в конкурсах проф. мастерства Участие в обучающих семинарах. Организация методической помощи сотрудникам. Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения. Обмен опытом со специалистами других учреждений региона.	В течение года	Директор, заместитель директора по социально-реабилитационной работе, заведующий отделением диагностики и социальной реабилитации, заведующий отделением помощи семье и детям.	Улучшение кадрового обеспечения учреждения. Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами социальных услуг.
5.	Развитие наставничества в социальной сфере. Оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении.	В течение года	Директор, заместитель директора по социально-реабилитационной работе, заведующий отделением диагностики и социальной реабилитации, заведующий отделением помощи семье и детям.	Подбор методической литературы для молодых специалистов. Работа под руководством наставника. Улучшение качества оказания социальных услуг. Профессиональное становление молодого специалиста.
5. Повышение коммуникативной эффективности учреждения				
1.	Участие в грантах. Разработка социальных проектов	В течение года	Заместитель директора по социально-реабилитационной работе, заведующий отделением диагностики и социальной реабилитации, заведующий	Развитие инновационных процессов. Формирование базовых компетентностей специалистов. Укрепление материальной базы. Улучшение качества оказания социальных услуг.

			отделением помощи семье и детям.	
2.	Привлечение волонтерских движений г.Братск. Качественное оказание услуг и проведение мероприятий	В течение года	Заместитель директора по социально-реабилитационной работе	Организация совместных культурно - досуговых, профилактических, просветительских мероприятий. Улучшение качества оказания социальных услуг.
3.	Применение новых форм работы, методик, технологий. Разработка и апробирование новых методик реабилитации и абилитации получателей социальных услуг.	В течение года	Заместитель директора по социально-реабилитационной работе, заведующий отделением диагностики и социальной реабилитации, заведующий отделением помощи семье и детям.	Внедрение новых форм, методик предоставления социально- педагогических услуг, социально-психологических услуг Улучшение качества оказания социальных услуг.
4.	Проведение культурно-массовых и выездных мероприятий по формированию позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) получателей социальных услуг. Организация мероприятий, согласно возможностям и пожеланиям получателей социальных услуг.	В течение года	Заместитель директора по социально-реабилитационной работе, заведующий отделением диагностики и социальной реабилитации, заведующий отделением помощи семье и детям.	Организация и проведение культурно-массовых и выездных мероприятий Улучшение качества оказания социальных услуг.