


Государственное бюджетное учреждение  
«Шадринский детский дом - интернат для умственно отсталых детей»

УТВЕРЖДАЮ  
И.о. директора ГБУ «ШДД»  
 С. Г. Дуванов  
« 10 » февраля 2022 г.

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**  
**по совершенствованию деятельности ГБУ «Шадринский детский дом - интернат для умственно отсталых детей»**  
**на 2022 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Форма реализации	Срок реализации	Ответственные исполнители	Результат
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
1	Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в учреждении, 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; - официальном сайте учреждения ШДДИ.РФ - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах	Размещение информации о деятельности	В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным
2	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте	Информация	В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие	Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ «ШДД»

	учреждения; - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты			отделениями	Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным
3	Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение: - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалистами учреждения; - оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Горячая линия» и обращений, полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения; - сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения	Информация	В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации
4	Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации. Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения, с помощью буклетов и памяток) о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных: - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения	Информация, материалы анализа деятельности	В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых). Рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>					
5	Мероприятия, направленные на повышение уровня		В течение года	Заместитель	Повышение комфортности и

	<p>бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения;</li> <li>- благоустройство и поддержание 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>- дальнейшее благоустройство и оборудование прилегающей территории в рамках реализации программы «Доступная среда»;</li> <li>- оборудование зон, площадок для отдыха с обеспечением их доступности</li> </ul>			директора по общим вопросам, заведующие отделениями	<p>доступности получения услуг.</p> <p>Увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</p>
6	<p>Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, центра занятости населения</p>	Информация	В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг</p>
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>					
7	<p>Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов)</p>		В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	<p>Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных</p>
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>					
8	<p>Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг</p>		В течение года	Заместитель директора по общим	<p>Увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко</p>

				вопросам, заведующие отделениями	оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных
9	<p>Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- профессиональное самообразование специалистов;</li> <li>- контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы;</li> <li>- проведение для сотрудников на занятиях методических бесед на темы: <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Основные этические принципы и правила служебного поведения»;</li> <li>- «Говорим по телефону правильно»;</li> <li>- «Вежливое общение»;</li> </ul> </li> <li>- «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов»</li> </ul>	Занятия, методические беседы	В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	<p>Увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным.</p> <p>Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме</p>
10	Обновление нормативно-правовой базы учреждения		В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	<p>Формирование высокого правового уровня учреждения.</p> <p>Увеличение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных</p>
11	Повышение квалификации/профессиональной переподготовки в организации	Курсы повышения квалификации	В течение года	Директор учреждения, заместитель директора по общим вопросам, заведующие	<p>Повышение доли работников прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку в организации.</p> <p>Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения</p>

				отделениями	квалификации и обучения.
12	Реализация мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении		В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения. Содействие реализации прав граждан при выполнении сотрудниками учреждения своих должностных обязанностей
13	Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг: - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений; - проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг		В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.)
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
14	Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)		В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных
15	Организация досуговой и образовательной деятельности в учреждении	Занятия, уроки	В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от

					общего числа опрошенных
16	Сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	Информация	В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных
<b>VI. Коммуникативная эффективность учреждения</b>					
17	Повышение квалификации специалистов учреждения. Составление перспективного плана повышения квалификации специалистов. Составление графика повышения квалификации. Обучение на курсах повышения квалификации	Обучение	В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	Повышение коммуникативной эффективности учреждения. Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение курсов квалификации. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг
18	Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения: - психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами	Занятия, тренинги	В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	Положительное изменение качественных показателей труда
19	Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала. Участие в обучающих семинарах, вебинарах. Организация методической помощи сотрудникам. Разработка и распространение информационных методических материалов по разным направлениям деятельности учреждения	Методические занятия	В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	Улучшение кадрового обеспечения учреждения. Повышение качества предоставления социальных услуг в условиях оптимизации системы социального обслуживания. Расширение возможности

					реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг
20	<p>Развитие наставничества в социальной сфере:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении;</li> <li>- подбор методической литературы для молодых специалистов;</li> <li>- работа под руководством опытного специалиста</li> </ul>		В течение года	Заместитель директора по общим вопросам, заведующие отделениями	<p>Улучшение качества оказания социальных услуг.</p> <p>Профессиональное становление молодого специалиста</p>