**ПЛАН**

**мероприятий по улучшению качества деятельности**

**в ГКУСО ВО «Гусь-Хрустальный социально-реабилитационный**

**центр для несовершеннолетних»**

**на 2022 год**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный исполнитель | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
| 1 | Применение инновационных форм информационно-просветительской работы с населением с учетом положений национальных проектов обслуживания о видах и условиях предоставления социальных услуг в учреждении, в том числе наобщедоступных информационных ресурсах:  - средствах массовой информации;  - официальном сайте учреждения:  <http://srcn-gus.social33.ru>;  - в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте». | Критерий открытости и доступности информации об организации | В течение года | Директор  Заместитель директора  Заведующие отделениями | Выполнено | Увеличение доли лиц, информированных о работе учреждения и порядке предоставления услуг. |
| 2 | Организация дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг:  - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения<http://srcn-gus.social33.ru>;  - обеспечение функционирования  телефонной связи, электронной почты. | Критерий открытости и доступности информации об организации | В течение года | Директор  Заместитель директора | Выполнено | Повышение уровня удовлетворенности получателей социальных услуг их качеством, полнотой и доступностью. |
| 3 | Мониторинг обращений получателей социальных услуг учреждения, в том числе полученных посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения. | Критерий открытости и доступности информации об организации | В течение года | Директор  Заместитель директора  Заведующие отделениями | Постоянно | Обеспечение положительной результативности обращений дистанционным способом получателей социальных услуг. |
| 4 | Мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации и услуг:  - по результатам анкетирования;  - по результатам рейтинга учреждения на сайте www.bus.gov.ru | Критерий открытости и доступности информации об организации | В течение года | Директор  Заместитель директора | Постоянно | Выявление случаев и  устранение причин  неудовлетворенности получателей социальных услуг при наличии таковых. |
| 5 | Создание комфортных условий для получения услуг, а также совершенствование комфортного общения:   - благоустройство территории учреждения;  - оснащение помещений для предоставления социальных услуг инновационным оборудованием. | Критерии комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения | В течение года | Директор  Заведующие отделениями | Постоянно | Обеспечение максимально доступных условий для получения услуг, совершенствование комфортного общения |
| 6 | Проведение работы по привлечению благотворительных средств. | Критерии комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения | В течение года | Директор  Заместитель директора  Заведующие отделениями | Постоянно | Обеспечение доступности срочных социальных услуг для получателей услуг, признанных нуждающимися в оказании помощи |
| 7 | Организация выездов специалистов учреждения в отдаленные населенные пункты для оказания социальных услуг и консультативной помощи гражданам по месту жительства. | Критерии комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения | В течение года | Заведующие отделениями  Специалисты по социальной работе | Постоянно | Обеспечение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья. |
| 8 | Укомплектование учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | Критерии комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения | В течение года | Директор  Заведующие отделениями  Специалист по кадрам | Выполнено | Укомплектованность специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг 100% |
| 9 | Организация повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности за последние три года, от общего числа работников | Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения | В течение года | Директор Специалист по кадрам | По индивидуальному графику | 100% специалистов, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы за последние три года, от числа работников |
| 10. | Проведение работы, направленной на повышение профессиональных компетенций работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, по соблюдению этики и культуры служебного поведения, ведения телефонных переговоров, разрешения конфликтных ситуаций и др. | Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения | В течение года | Директор  Заместитель директора  Заведующие отделениями | Выполнено | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) - 100% |