

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Государственного казенного учреждения Самарской области «Тольяттинский социальный приют для детей и подростков

«Дельфин»

С.М. Лященко

«16» января 2017 год

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель министра – руководитель департамента по вопросам семьи и детства

Р.А. Воробьева

«20» января 2017 год

План мероприятий по улучшению качества работы Государственного казенного учреждения Самарской области «Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин» на 2017 год

№ п / п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат (не /выполнено, причины)	Показатели, характеризующие результаты выполнения мероприятия
Мероприятия по повышению качества социальных услуг					
1	Расширение сферы взаимодействия с социальными партнерами: 1) Взаимодействие с У МВД России по г.о.Тольятти: 1. Экскурсия в школу полиции. 2. Выездной урок в экспертно-криминалистическом подразделении, 3. Встреча с кинологами 4. Акция «Полицейский Дед Мороз» 2) Участие воспитанников в ежегодном конкурсе детского творчества «Сильные духом» (с социальными партнерами МТГО ОСРО ОГО ВФСО «Динамо») 3) Участие воспитанников в общегородских развлекательных программах 4) Инициативное коллективно-творческое дело (интеграционно-патриотические и творческие проекты) 5) Мероприятия по развитию наставничества. 6) Акция «Честь России»	май июнь июль декабрь апрель, ноябрь в течение года август-сентябрь в течение года февраль	Члены Общественного совета: Ахметханов Х.М. Администрация учреждения – зам.директора Е.В. Сулова Члены Общественного совета: Меерсон В.Р., Ахметханов Х.М., Ахметжанова Г.В. Администрация учреждения – зам.директора Е.В. Сулова; член общественного совета: Дубянский М.А.		1) доля детей, включенных в мероприятие, 2) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, 3) результативное участие в творческих конкурсах 4) рост числа получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения и высокое качеством оказания услуг

Формирование открытой и доступной информационной среды				
2	<p>1) Коррегистрация информационного пространства, в том числе организация и проведение мастер-классов, супервизий, тренингов и открытых занятий на областных семинарах</p> <p>2) Актуализация информации об учреждении: на официальном сайте Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области; в сети Интернет; на сайте учреждения.</p> <p>3) Информационно-разъяснительная работа о наличии технической возможности выражения мнений получателей услуг о качестве их оказания и для оставления отзывов на официальном сайте Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области</p> <p>4) Реализация мероприятий по повышению показателя «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» путем обеспечения оперативного доступа в Интернет.</p>	в течение года	<p>Члены Общественного совета: Кондратьева А.И. Администрация учреждения: зам. директора - Е.В. Сулова</p>	<p>1) наличие публикаций, роликов в СМИ, 2) кол-во участия научно-практических конференциях, семинарах, 3) рост числа получателей социальных услуг (респондентов), удовлетворенных информированием о работе организации и порядке предоставления социальных услуг</p> <p>Информация на сайте WWW.BUS.GOV.RU и в сети интернет</p> <p>Доля получателей социальных услуг (респондентов), удовлетворенных информированием о работе организации и порядке предоставления социальных услуг.</p> <p>Повышение показателя «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме»</p>
Создание кадровых условий с целью улучшений показателей «доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»				
3	<p>1) Расширение спектра инновационных методов работы: обобщение и распространение опыта, участие в методических конкурсах «SOCIODRIVE -</p>	в течение года	<p>Члены Общественного совета: Ахметжанова Г.В., Филиппова Т.Ю. Администрация учреждения: - директор Лященко</p>	<p>1) кол-во проведенных мероприятий, 2) доля получателей услуг (респондентов),</p>

2015», «Серафимовский учитель» и др., мастер-классах, семинарах, конференциях и др.		С.М., – зам. директора Е.В. Сулова		которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных
2) Актуализация мероприятий по повышению профессиональной компетентности и квалификации кадров в связи с переходом на новые профессиональные стандарты (в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 481 от 24.05.2014г.)	август	Член Общественного совета: Ахметжанова Г.В.		3) рост числа специалистов, повысивших свой профессиональный уровень
3) Организация мероприятий по обучению и контролю за соблюдением работниками основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения;	сентябрь	Администрация учреждения: директор Лященко С.М.; зам.директора Сулова Е.В., педагог-психолог Плаксина Н.Е., Подоляк Н.Г., Захарова С.Н.		4) Обеспечение независимой экспертизы деятельности организации
4) Ежегодная самооценка с предоставлением результатов в министерство (по показателям, используемым при проведении НОК)	октябрь		март	
5) Контроль за организацией телефонных консультаций и обучение по ведению телефонных переговоров, общению с получателями услуг.	октябрь		июль	
6) Привлечение независимых экспертов (волонтеров-студентов ТГУ) к проведению социолог-ких исследований и анкетированию клиентов;			ноябрь	
7) Проведение анализа качества предоставляемых социальных услуг по итогам анкетирования клиентов;				
8) Принятие управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания.				
9) Организация проведения регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждения, выполнения ими				

	норм профессиональной этики; 10) Проведение работы с сотрудниками по профилактике «профессионального выгорания», развитие различные формы поощрений в целях стимулирования работников.				
Мероприятия по улучшению показателя «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»					
4	<p>1) Продолжение работ по оборудованию территории, в том числе прилегающей, санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг;</p> <p>2) Модернизация материально-технической базы учреждения: посредством своевременного и качественного участия в государственных программах Самарской области; за счёт спонсорских средств.</p> <p>3) Внедрение в практику работы инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность.</p>	в течение года	Член Общественного совета: Филиппова Т.Ю., Ахметжанова Г.В. Администрация учреждения: директор Лященко С.М., зам.директора Суслова Е.В.		Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, инвентарь, хранение личных вещей, оперативное решение вопросов)