

Утверждаю :

Директор  
ГБУ «КЦСОН по Мокроусовскому,  
Варгашиному и Лебяжьеvскому районам»

\_\_\_\_\_  
Т.А.Важенина  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ПЛАН**

**мероприятий по повышению квалификации сотрудников Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения по Мокроусовскому, Варгашиному и Лебяжьеvскому районам» в области клиентоориентированности на 2021-2022 годы**

№	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Ответственный	Отметка о выполнении
1	2	3	4	5
<b>1. Базовый уровень коммуникативной активности</b>				
1.1.	Структурные (штатные) изменения.	весь период (по мере необходимости)	Директор Начальники филиалов	
1.2.	Внедрение инновационных технологий социального обслуживания.	весь период	Директор Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
1.3.	Работа с официальным сайтом учреждения. Регулярное пополнение и актуализация размещенной информации.	весь период	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями Специалисты	
1.4.	Изготовление буклетов, памяток, информационных и рекламных материалов.	постоянно	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями Специалисты	
1.5.	Актуальная PR-деятельность.	постоянно	Директор Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями Специалисты	
<b>2. Стандартный уровень коммуникативной активности</b>				

2.1.	Анализ-мониторинг: — Тарифной политики учреждения; — Рынка услуг; — Качества оказания услуг; — Спроса на услуги.	январь 2021 г. январь 2022 г.	Директор Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
2.2.	Работа с юридическими лицами: — Прямой выход в организации, учреждения; — Информационные рассылки; — Поздравления по событийному календарю; — Встречи с представителями предприятий, организаций, заключения различных договоров на услуги; — Распространение раздаточного материала, размещение информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах учреждения.	весь период	Директор Главный бухгалтер Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
<b>3. Клиентоориентированность</b>				
<b>3.1. обучение сотрудников по вопросам этики и конфликтологии</b>				
3.1.1.	Утверждение плана обучения сотрудников по тематике клиентоориентированности на 2021-2022 гг.	октябрь 2021 г.	Директор	
3.1.2.	Подготовка материала к запланированным занятиям.	1 раз в полугодие	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
3.1.3.	Разработка методического материала по проводимым темам, обеспечение им сотрудников.	1 раз в полугодие	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
3.1.4.	Разработка тестов и проведение тестирования специалистов, социальных работников и рабочих бюро.	во время занятий	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
3.1.5.	Внедрение коммуникативных и поведенческих стандартов по вопросам этики и конфликтологии.	постоянно	Директор Начальники филиалов Заместитель директора	

3.1.6.	При необходимости проведение локальных занятий (в структурных подразделениях) занятий и семинаров по вопросам этики.	по необходимости и	Директор Гначальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
3.1.7.	Проведение занятий с вновь принятыми сотрудниками по вопросам клиентоориентированности.	по мере принятия	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
<b>3.2. Отзывы клиентов</b>				
3.2.1.	Проведение системного анализа сбора жалоб и предложений, касающихся условий оказания социальных услуг, сервисной составляющей, благодарностей от клиентов.	постоянно	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
3.2.2.	Проверка электронной почты для отзывов и предложений, при наличии обращений от клиентов, немедленно отвечать на них. Размещение на сайте при наличии согласия.	ежедневно	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
3.2.3.	Мониторинг отзывов клиентов в «Книге отзывов и предложений» в структурных подразделениях.	постоянно	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
3.2.4.	Разработка и внедрение методических рекомендаций, направленных на предупреждение жалоб клиентов.	постоянно	Директор Начальники филиалов Заместитель директора	
<b>3.3. Улучшение сервиса</b>				
3.3.1.	Проведение анкетирования клиентов с целью изучения удовлетворенности условиями при оказании услуг.	май-июнь 2021 г.	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
3.3.2.	Анализ анкет и подготовка предложений по результатам.	июль 2021 г.	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
3.3.3.	Подведение итогов по результатам анкетирования для сотрудников учреждения.	июнь-июль 2021 г.	Начальники филиалов Заместитель директора	

			Заведующие отделениями	
3.3.4.	Сбор и анализ информации о клиентоориентированных технологиях с СТК. Внесение предложений по улучшению условий при оказании услуг.	ежемесячно	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
<b>4. Улучшение доступности, сервиса, PR-активность</b>				
4.1.	Улучшение доступности учреждения.	постоянно	Директор Начальники филиалов Заместитель директора Заведующий складом Рабочий по комплексному обслуживанию здания	
4.2.	Работа со СМИ.	постоянно	Директор Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями Специалисты	
4.3.	Организация совместных мероприятий.	по мере необходимости	Директор Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями Специалисты	
<b>5. Повышение квалификации сотрудников</b>				
5.1.	Проведение обучения сотрудников — Этика телефонного разговора; — Развитие навыков эффективного слушания; — Умение задавать вопросы; — Управление конфликтами и работа с претензией клиента; — Этические правила и правовые вопросы взаимоотношения «работник-клиент»; — Кодекс этики и служебного поведения работника; — Этические нормы и психология общения с	весь период	Директор Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие	

	<p>клиентами и их родственниками;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Сидром эмоционального выгорания;</li> <li>Стрессоустойчивость;</li> <li>— Трудный клиент.</li> </ul> <p>Психологические реакции клиента;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Особенности коммуникации с людьми, имеющими инвалидность.</li> </ul>			
5.2.	Разработка стандартов практической деятельности специалистов, социальных работников и рабочих бюро.	весь период	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
5.3.	Разработка методических материалов по всем темам.	весь период	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
5.4.	Проведение обучения новых сотрудников.	по мере принятия	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
5.5.	Проведение анкетирования клиентов, анализ анкет.	весь период	Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
<b>6. Клиентоориентированные корпоративные мероприятия</b>				
6.1.	Поздравления клиентов.	весь период	Директор Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями	
6.2.	Проведение различных мероприятий.	весь период	Директор Начальники филиалов Заместитель директора Заведующие отделениями специалисты	