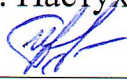


Утверждаю
министр социальной политики
Красноярского края
И.Л. Пастухова



« 26 » 06 2026 год

План мероприятий
по повышению качества и эффективности деятельности
КГКУ «УСЗН» и краевых государственных учреждений социального обслуживания
(по итогам Декады качества – 2026)
на июль 2026 г.– январь 2027 г.

№ п/п	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственные
1.	Краевое государственное казенное учреждение «Управление социальной защиты населения» (с учетом предложений территориальных отделений)		
1.1.	Анализ результатов проведения «Декады качества 2026», в том числе возможностей реализации поступивших предложений, учет в работе замечаний граждан.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Ореховский А.А., начальники территориальных отделений КГКУ «УСЗН»
1.2.	Проведение информационно-разъяснительной работы о предоставляемых мерах социальной поддержки и способах их получения, обеспечение информационной открытости: - размещение информации на стендах, мониторах в территориальных отделениях КГКУ «УСЗН»; - актуализация, подготовка, распространение информационных буклетов, брошюр, памяток; - информирование граждан через средства массовой информации, официальные сайты органов власти, социальные сети, прочие информационные ресурсы; - проведение консультативных встреч с гражданами, представителями общественных организаций; - информирование граждан о возможности записи на прием, использования онлайн сервисов на сайте министерства социальной политики Красноярского края; - информирование граждан о возможности предоставления документов на получение государственных услуг с использованием единого портала государственных услуг, через краевое государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – КГБУ «МФЦ»); - информирование граждан о телефонах «горячей линии»;	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Ореховский А.А., начальники территориальных отделений КГКУ «УСЗН»

	- информирование граждан путем совершения исходящих вызовов виртуальным ассистентом: - о статусе рассмотрения заявления на получение единовременной адресной материальной помощи обратившимся гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации и ежегодного пособия на ребенка школьного возраста; - о проактивном назначении единовременного пособия при рождении одновременно двух и более детей; - о необходимости предоставить ежемесячный отчет после получения государственной социальной помощи на основании социального контракта; - информирование граждан об окончании срока действия предоставления мер социальной поддержки посредством рассылки смс-уведомлений.		
1.3.	Повышение качества взаимодействия с КГБУ «МФЦ» через проведение обучающих семинаров для специалистов КГБУ «МФЦ», выявление и исправление нарушений, допущенных специалистами КГБУ «МФЦ» при приеме документов на предоставление мер социальной поддержки. Принятие мер по развитию социального партнерства с коммерческим сектором и некоммерческими организациями, привлечение волонтеров (добровольцев) в деятельности по оказанию социальных услуг гражданам; Проведение встреч с гражданами пожилого возраста на заседании Совета Ветеранов, сходах граждан и других общественных организаций.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Ореховский А.А., начальники территориальных отделений КГКУ «УСЗН»
1.4.	Проведение работы с сотрудниками территориальных отделений КГКУ «УСЗН» по повышению уровня профессиональных знаний, в том числе через проведение внутренних технических обучающих мероприятий, обучающих семинаров.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Ореховский А.А., начальники территориальных отделений КГКУ «УСЗН»
1.5.	Принятие мер по улучшению условий приема граждан: - работа по приему граждан по гибкому графику в режиме «Одного окна»; - ведение предварительной онлайн-записи, организация выездных приемов для маломобильных граждан по созданию учетной записи на портале государственных услуг и ее подтверждение; - повышение уровня доброжелательности, вежливости работников территориальных отделений КГКУ «УСЗН»; - проведение технических учеб по вопросам толерантности, обеспечение соблюдения общих	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Ореховский А.А., начальники территориальных отделений КГКУ «УСЗН»

	принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения; - использование «гостевого» компьютера для организации подачи заявлений на оказание государственных (муниципальных) услуг в электронном виде с использованием РПГУ и ЕГПУ; - организация работы с получателями мер социальной поддержки по повышению уровня цифровой грамотности; - реализация Указа Президента РФ от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» установлено достижение «цифровой зрелости» отрасли «Государственное управление». Повышение показателей, таких как, «Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого Портала государственных и муниципальных услуг». - усиление индивидуального подхода при оказании социальной поддержки гражданам пожилого возраста, инвалидам (1 и 2 группы), семьям с детьми-инвалидами, участникам СВО и членам их семей, в т. ч. оказание содействия в сборе документов на предоставление мер социальной поддержки; - соблюдение комплексного подхода при предоставлении мер социальной поддержки и оказание своевременной помощи участникам СВО и членам их семей; - взаимодействие с отделением государственного фонда «Защитники Отечества»; - выявление и учет детей участников СВО, имеющих право на получение новогодних подарков (в т. ч. в Реестре СВО); - адресно-разъяснительное информирование граждан с помощью направления уведомлений с указанием причин вынесения отказов в предоставлении государственных услуг с целью минимизации письменных обращений граждан; - организация работы по предоставлению мер социальной поддержки в проактивном и беззаявительном режиме; - популяризация практики приемных семей среди населения через встречи с гражданами, в целях выявления лиц, изъявивших желание организовать приемные семьи.		
1.6.	Организация и проведение внутренних проверок деятельности территориальных отделений КГКУ «УСЗН», осуществление внутреннего контроля с целью повышения качества предоставления государственных услуг.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Ореховский А.А., начальники территориальных отделений КГКУ «УСЗН»

1.7.	Обеспечение соблюдения утвержденных регламентов предоставления государственных услуг.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Ореховский А.А., начальники территориальных отделений КГКУ «УСЗН»
1.8.	Мониторинг и оперативная обработка обращений, поступающих на платформу обратной связи, личных обращений граждан.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Ореховский А.А., начальники территориальных отделений КГКУ «УСЗН»
1.9.	Мотивирование и стимулирование работников территориальных отделений КГКУ «УСЗН» к качественному предоставлению государственных услуг.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Ореховский А.А., начальники территориальных отделений КГКУ «УСЗН»
2.	Краевые государственные учреждения социального обслуживания		
2.1.	Анализ замечаний и предложений граждан по итогам Декады качества – 2026. Принятие мер по устранению замечаний и реализация предложений граждан, направленных на повышение качества оказания услуг и эффективности деятельности учреждения.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.2.	Обеспечение информационной открытости (обязательное размещение информации о деятельности учреждения на странице сайта министерства/муниципального образования, размещение актуальной информации на информационных стендах и сайте учреждения, страницах в социальных сетях, наличие раздаточных информационных материалов для граждан, размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб и предложений на сайте учреждения).	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.3.	Повышение квалификации сотрудников учреждения, в том числе через самообразование, внутриорганизационное обучение (включая наставничество и супервизию), прохождение курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки, обучение на видеоконференциях, вебинарах, семинарах, форумах, конференциях, работе стажировочных площадок, участие специалистов в конкурсах профессионального мастерства, чемпионатах.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.4.	Участие в проектной, грантовой и инновационной деятельности в учреждениях.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.4.1.	Участие в конкурсах, объявленных Агентством стратегических инициатив.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.5.	Рассмотрение возможности расширения перечня дополнительных социальных услуг (работ), возможности внедрения скользящего графика в учреждениях, организации работы групп кратковременного присмотра за детьми.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.6.	Оказание своевременной помощи и поддержки	Июль 2026 г.–	Руководители

	участникам СВО и членам их семей, их сопровождение, взаимодействие с отделением государственного фонда «Защитники Отечества».	январь 2027 г.	учреждений
2.7.	Усиление взаимодействия с негосударственными, в том числе волонтерскими организациями, привлечение добровольческой и спонсорской помощи, в том числе для оказания помощи пожилым гражданам и инвалидам, развитие внутреннего серебряного и инклюзивного волонтерства.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.8.	Усиление внутреннего контроля за деятельностью подразделений учреждения.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.9.	Масштабирование эффективных практик работы с семьями с детьми, в том числе с детьми-инвалидами на территории Красноярского края: - рассмотреть возможность создания сенсорной комнаты для помощи детям с различными сенсорными нарушениями, аутизмом или другими особенностями развития.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.10.	Развитие системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе реализация социальных технологий системы долговременного ухода, ранней помощи, элементов сопровождаемого проживания, социальной занятости.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.11.	Обеспечение межведомственного подхода в организации индивидуальной профилактической работы с семьями с детьми.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.12.	Продление практики организации и проведения плановых выездных приемов граждан на территориях сельских населенных пунктов через активизацию работы мобильных бригад, в том числе с привлечением узких специалистов с других ведомств и организаций, в целях увеличения числа получателей социальных услуг в отдаленных населенных пунктах.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.12.1.	Проведение Дня открытых дверей.	Октябрь 2026 г.	Руководители учреждений
2.13.	Развитие материально-технической базы учреждения.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.14.	Развитие доступной среды в учреждении, в том числе благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии зданий и помещений учреждения.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.15.	Соблюдение санитарно-эпидемиологического режима и правил в учреждении в соответствии с современными требованиями законодательства. Проведение работы по улучшению качества питания в стационарных учреждениях социального обслуживания населения.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
2.16.	Организация мероприятий по профилактике эмоционального выгорания сотрудников.	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений

2.17.	Мониторинг и оперативная обработка обращений, в том числе поступающих на платформу обратной связи (ПОС).	Июль 2026 г.– январь 2027 г.	Руководители учреждений
-------	--	---------------------------------	-------------------------