

Отчет

о реализации плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения социального обслуживания Свердловской области
ГАУСО СО «РЦ города Нижний Тагил»
за 2022 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Результат
1.	Активизировать дистанционные методы воздействия с получателями социальных услуг (телефон, электронная почта, форма связи на официальном сайте учреждения, через официальные группы в социальных сетях «В контакте», «Одноклассники»), повысить результативность дистанционных обращений	В течение года	Возможность дистанционного взаимодействия по всем формам. 100% обращений граждан результативны. Введены в работу онлайн-занятия и консультации со специалистами (воспитатели, педагоги-психологи, социальные педагоги)
2.	Продолжить просветительскую работу через консультирование получателей социальных услуг, персонифицировать консультации по результатам реабилитационных (абилитационных) мероприятий с использованием диагностических материалов.	В течение года	Доля клиентов, положительно оценивших вежливость, доброжелательность и компетентность специалистов по итогам анкетирования, составила 99%. По итогам независимой оценки качества учреждение набрало максимальное количество баллов - 100
3.	Продолжить деятельность по повышению квалификации специалистов	В течение года	Повысили квалификацию 63 сотрудника (53% от общего числа работников). План мероприятий по обучению персонала выполнен на 100%
4.	Продолжить регулярный контроль надлежащего исполнения ИППСУ, оказания социальных услуг с целью быстрого реагирования на затруднения, недопонимания и недоразумения и, соответственно, отсутствия жалоб	В течение года	Обоснованные жалобы в течение 2022 года не зарегистрированы

Директор ГАУСО СО «РЦ города Нижний Тагил»



Т.В. Лунева

ПРИЛОЖЕНИЕ

к отчету о реализации плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения
социального обслуживания Свердловской области

ГАУСО СО «РЦ Дзержинского района города Нижний Тагил»

за 2022 год

Задача 1. Активизировать дистанционные методы воздействия с получателями социальных услуг (телефон, электронная почта, форма связи на официальном сайте учреждения, через официальные группы в социальных сетях «В контакте», «Одноклассники»), повысить результативность дистанционных обращений

Итоги:

Реализованы следующие возможности дистанционного взаимодействия:

1. по телефону
2. через электронную почту
3. через форму обращения в учреждение на официальном сайте учреждения
4. в группах в социальных сетях «В контакте» и «Одноклассники»

В течение года в РЦ поступило более 1000 входящих звонков от клиентов. В 100% случаев клиенты получили ответы на интересующие их вопросы, либо проконсультированы по документации, необходимой для оформления договора на обслуживание в РЦ, либо назначено/согласовано время их визита в учреждение, либо иным образом решены запросы клиентов.

За 2022 год не зарегистрировано обращений через электронную почту.

В течение 2022 года в учреждение не поступало обращений через форму обращений на официальном сайте.

В группе в социальной сети «В контакте» поступило 29 обращений. Обращения были обработаны и даны ответы. В группе в социальной сети «Одноклассники» обращений не поступило.

Задача 2. Продолжить просветительскую работу через консультирование получателей социальных услуг, персонифицировать консультации по результатам реабилитационных (абилитационных) мероприятий с использованием диагностических материалов.

Итоги:

В течение 2022 года в анкетировании приняло 288 человек. Процент удовлетворенности качеством услуг, доступностью услуг составил 99%

Задача 3. Продолжить деятельность по повышению квалификации специалистов

Итоги:

Повышение квалификации за 2022 год прошли 63 сотрудника, что составило 53% от общего числа сотрудников.

Задача 4. Продолжить регулярный контроль надлежащего исполнения ИППСУ, оказания социальных услуг с целью быстрого реагирования на затруднения, недопонимания и недоразумения и, соответственно, отсутствия жалоб.

Итоги:

За 2022 год обоснованных жалоб от клиентов учреждения не зафиксировано.

Директор
ГАУ СО СО «РЦ
города Нижний Тагил»



Т.В. Лунева