

## ОТЧЁТ

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

**ГАУ «РЦ Дзержинского района города Нижний Тагил»**

за 2018 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Результат
1.	Активизировать дистанционные методы взаимодействия с получателями социальных услуг (телефон, электронная почта, форма связи на сайте, через группы ВКонтакте и Одноклассники), повысить результативность дистанционных обращений	В течение года	Возможность дистанционного взаимодействия по всем формам. 100% обращений результативны.
2.	Продолжить просветительскую работу через консультирование получателей социальных услуг, персонифицировать консультации по результатам реабилитационных (абилитационных) мероприятий с использованием диагностических материалов, а также продолжить деятельность по повышению квалификации специалистов	В течение года	Доля клиентов, положительно оценивших вежливость, доброжелательность и компетентность специалистов по итогам анкетирования в 2018 году, составила 100% Повысили квалификацию 38 человек (52,8% от общего числа работников)
3.	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 2018 года не зарегистрированы

Директор ГАУ «РЦ Дзержинского района города Нижний Тагил»



Лунёва Т.В.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к отчёту о реализации плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения социального обслуживания Свердловской области  
**ГАУ «РЦ Дзержинского района города Нижний Тагил»**  
за 2018 год

**Задача 1.** Активизировать дистанционные методы взаимодействия с получателями социальных услуг (телефон, электронная почта, форма связи на сайте, через группы ВКонтакте и 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 социальных сетей ВКонтакте и Одноклассники

В течение года в РЦ поступило более 500 входящих звонков от клиентов. В 100% случаев клиенты получили ответы на интересующие их вопросы, либо проконсультированы по документации, необходимой для оформления договора для обслуживания в РЦ, либо назначено/согласовано время их визита в учреждение, либо иным образом решены запросы клиентов.

За 2018 год обращений через электронную почту не зарегистрировано.

В течение 2018 года в учреждение поступило 2 обращения через форму обращений на официальном сайте. Оба отработаны в установленные законодательством сроки, результаты достигнуты.

В группах социальных сетей ВКонтакте и Одноклассники обращений в адрес учреждения в течение года не было.

**Задача 2.** Продолжить просветительскую работу через консультирование получателей социальных услуг, персонифицировать консультации по результатам реабилитационных (абилитационных) мероприятий с использованием диагностических материалов, а также продолжить деятельность по повышению квалификации специалистов

### Итоги:

В течение 2018 года в анкетировании приняли участие 169 человек.

Все 169 анкет (100%) содержат положительные ответы на вопросы анкеты №10: «Сотрудники организации социального обслуживания при оказании услуг вежливы, доброжелательны и внимательны» и №11: «Удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг».

Повышение квалификации за 2018 год прошли 38 членов трудового коллектива РЦ, что составляет 52,8% от общего числа работников, и 92,7% от числа специалистов.

**Задача 3.** Продолжить регулярный контроль надлежащего исполнения ИППСУ, оказания социальных услуг с целью быстрого реагирования на затруднения, недопонимания и недоразумения и, соответственно, отсутствия жалоб

Итоги:

За 2018 год обоснованных жалоб не зафиксировано.

Директор ГАУ «РЦ Дзержинского района  
города Нижний Тагил»



Лунёва Т.В.