

## Отчет

о реализации плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения социального обслуживания Свердловской области  
ГАУ «РЦ Дзержинского района города Нижний Тагил»  
за 2019 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 результативны.
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 -----
3.	Продолжить деятельность по повышению квалификации специалистов	В течение года	Повысили квалификацию 41 человек (62% от общего числа работников)
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 2019 года не зарегистрированы

Директор ГАУ «РЦ Дзержинского района города Нижний Тагил»



Т.В. Лунева

## ПРИЛОЖЕНИЕ

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

ГАУ «РЦ Дзержинского района города Нижний Тагил»

за 2019 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 2019 год зарегистрировано 1 обращение через электронную почту. Отработано и отправлен ответ в установленные законодательством сроки.

В течение 2019 года в учреждение поступило 1 обращение через форму обращений на официальном сайте. Данное обращение обработано в установленные законодательством сроки, результаты достигнуты.

В группе в социальной сети «В контакте» поступило 11 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, а также продолжить деятельность по повышению квалификации специалистов.

### Итоги:

В течение 2019 года в анкетировании приняло 168 человек.

Все 168 анкет (100%)

**Задача 3.** Продолжить деятельность по повышению квалификации специалистов

Итоги:

Повышение квалификации за 2019 год прошли 41 сотрудников, что составило 62% от общего числа сотрудников. 16 сотрудников РЦ прошли обучение в рамках пилотного проекта «Формирование системы реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов, в Свердловской области до 2020 года». 2 представителя РЦ прошли стажировку по организации работы службы ранней помощи в «Санкт-Петербургском институте раннего вмешательства».

**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 2019 год обоснованных жалоб от клиентов учреждения не зафиксировано.

Директор  
ГАУ «РЦ Дзержинского района  
города Нижний Тагил»



Т.В. Лунева