

ОТЧЕТ
о выполнении плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг в 2017г.
в государственном казенном учреждении Самарской области
«Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»
(утверженного по результатам проведения НОК услуг в 2016г.)

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат (выполнено, не выполнено, причины не выполнения)	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Расширение сферы взаимодействия с социальными партнерами:	Показатель 18: удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой и (или) индивидуальный характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)				1) доля детей, включенных в мероприятие – 100%, 2) степень активности воспитанников - высокая,
1.1.	Взаимодействие с У МВД России по г.о.Тольятти: 1.Экскурсия в школу полиции, кинологическую службу. 2.Выезд в УМВД (экспертно-криминалистическом подразделение) 3.Встреча с кинологами 4. Посещение форума МЧС 4. Акция «Полицейский Дед Мороз».		октябрь 2017г., сентябрь 2017г. ноябрь 2017г. декабрь 2017 г. ноябрь 2017г. декабрь 2017 г.	Член Общественного совета: Ахмедханов Х.М. Администрация учреждения: Лященко С.М., Суслова Е.В., Давыдова И.В.	выполнено	3) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий – подтверждена опросами и анкетированием воспитанников и экспертной оценкой членов Общественного совета, 4) результативное участие в творческих конкурсах: пополнение материально-технической базы, благоустройство территории учреждения, грамоты и дипломы участников воспитанникам.
1.2.	Участие воспитанников в ежегодном конкурсе детского творчества «Сильные духом» (с социальными партнерами МТГО ОСРО ОГО ВФСО «Динамо»), конкурс стенгазет		апрель, ноябрь		выполнено	
1.3.	Мероприятия по развитию		в течение года		выполнено	

	наставничества: подготовка проектов, письем, разработка положений о наставничестве				
1.4.	Акция «Честь России»		февраль, июнь, ноябрь 2017 г.	Член Общественного совета: Дубянский М.А. Администрация учреждения: Суслова Е.В.	выполнено
1.5.	Участие воспитанников в общегородских развлекательных программах ДКИТ, ДДЮТ, ДК СК, ДК ТОАЗ и пр.		в течение года	Член Общественного совета: Меерсон В. Администрация учреждения: Лященко С.В., Суслова Е.В.	выполнено
1.6.	Инициативное коллективно-творческое дело: -Интеграционный патриотический проект «Цветы Победы» -Патриотическая программа «Бессмертный полк» совместно с ветеранами ВОВ; -Творческий проект «Десятилетие Детства» - Акция «Счастье в дом»; - Видеоролик к юбилею Самарской губернии		июнь 2017г. май 2017г. декабрь 2017г. в течение года январь 2018г.	Член Общественного совета: Ахметжанова Г.В. Администрация учреждения: Суслова Е.В. Городское сообщество: Совет ветеранов войны и труда г. о. Тольятти	выполнено
2.	Корректирование информационного пространства: 1.поддержка актуальной информации на демонстрационных стендах	Показатель 4: доля получателей услуг (респондентов), которые считают информирование о работе организации и	в течение года	Члены Общественного совета: Кондратьева А.И., Ахметжанова Г.В. Администрация	выполнено 1) количество публикаций, роликов в СМИ -45, 2) кол-во участия научно- практических конференциях, семинарах –

	<p>учреждения, мультимедийной панели; 2.размещение актуальной информации на сайтах учреждения и министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области, WWW.BUS.GOV.RU, социальных сетях – vk. 3.Мастер-классы на базе учреждения по итогам участия в областном конкурсе - 3. 4.Публикации в печатных СМИ - 45 статей. 5. Информационно-разъяснительная работа о наличии технической возможности выражения мнений получателей услуг о качестве их оказания и для оставления отзывов на официальном сайте Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области 6. Мероприятий по повышению показателя «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» путем обеспечения оперативного доступа в Интернет.</p>	<p>порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных.</p> <p>Рост числа получателей социальных услуг, высоко оценивающих компетентность работников и качество оказания услуг.</p> <p>Показатель: «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме»</p>	<p>в течение года</p> <p>сентябрь 2017г.</p> <p>в течение года</p> <p>в течение года</p> <p>ежемесячно</p>	<p>учреждения: Лященко С.М. Суслова Е.В. Дударев М.Д.</p>	<p>выполнено</p> <p>выполнено</p> <p>выполнено</p> <p>выполнено</p>	<p>3) доля получателей услуг (респондентов), которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных -100%</p> <p>4) осуществление дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг посредством сети «Интернет»;</p> <p>5) увеличение числа сотрудников пользователей ЕСИА, ежемесячное прохождение анкетирования на сайте министерства по факту реализации мероприятий, направленных на достижение показателей.</p>
--	---	---	--	---	---	--

3	Создание кадровых условий с целью улучшений показателей «доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»					
	1) Расширение спектра инновационных методов работы: обобщение и распространение опыта, участие в методических конкурсах «SOCIODRIVE – 2016 , 2017», и др., мастер-классах, семинарах, конференциях и др. 2) Актуализация мероприятий по повышению профессиональной компетентности и квалификации кадров в связи с переходом на новые профессиональные стандарты (в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 481 от 24.05.2014г.) 3) Организация мероприятий по обучению и контролю за соблюдением работниками основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения; 4) Ежегодная самооценка с предоставлением результатов в министерство (по показателям, используемым при проведении НОК) 5) Организация проведения	Показатель 10: доля получателей услуг (респондентов), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных.	сентябрь 2017 в течение года ноябрь 2017г. август – сентябрь 2017г.	Члены Общественного совета: Ахметжанова Г.В., Администрация учреждения: - директор Лященко С.М., – зам. директора Е.В. Суслова - воспитатели Кудряшова А.А., Жучкина А.А., Шестакова Л.А. педагог-психолог Подоляк Н.Г.	выполнено выполнено выполнено	1) кол-во проведенных мероприятий:- мастер-классов - 3,- семинаров – 2; 2) рост числа специалистов, повысивших свой профессиональный уровень посредством мероприятий по повышению профессиональной компетентности: - всероссийская научная конференция в г. Санкт-Петербург – 2 участника; - обучающий общероссийский вебинар – 6 участников; - региональный обучающий семинар на базе ПВГУС – 1; - курсы повышения квалификации – 20 -курсы переподготовки -2 - в 2017 году аттестовано 8 человек на соответствие проф. стандартам; 3) рост доли получателей услуг (респондентов), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от

	регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждения, выполнения ими норм профессиональной этики; 6) Обеспечение независимой экспертизы деятельности организации с привлечением независимых экспертов (волонтеров-студентов ТГУ) к проведению социологических исследований и анкетированию клиентов; 7) Проведение анализа качества предоставляемых социальных услуг по итогам анкетирования клиентов; 8) Проведение работы с сотрудниками по профилактике «профессионального выгорания», различные формы поощрений в целях стимулирования работников.		июль 2017г. август – сентябрь 2017г. декабрь 2017г.		выполнено выполнено выполнено	числа опрошенных – 100%; 4) Отчет по улучшению качества услуг; мониторинг внутреннего контроля и качества оказываемых услуг, анкетирование и интерпретация данных. 5) Контроль телефонных переговоров «Тайный клиент» - высокая оценка ведения телефонных переговоров, общения с получателями услуг. 6) доля получателей услуг (респондентов), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных независимой комиссией в составе волонтеров-студентов ТГУ – 100%; 7) развитие кадровых условий для повышения качества социальных услуг, проведение конкурса «Специалист года»
4	Мероприятия по улучшению показателя «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»					
	1) Продолжение работ по оборудованию территории, в том числе прилегающей, санитарно-гигиенических помещений с учетом	Показатель 7: удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель,	в течение года	Член Общественного совета: Савин И.А. Васильчук П.А. Ахмедханов Х.М.	выполнено	Удовлетворение условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, порядок

<p>требований доступности для маломobileйных получателей услуг;</p> <p>2)Модернизация материально-технической базы учреждения: посредством своевременного и качественного участия в государственных программах Самарской области; за счёт спонсорских средств.</p> <p>3) Внедрение в практику работы инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность.</p>	<p>мягкий инвентарь, хранение личных вещей, порядок оплаты, конфиденциальностью, график посещений, сроках предоставления услуг, оперативное решение вопросов и т.п.) предоставления социальных услуг</p>		<p>Администрация учреждения: Лященко С.М., Суслова Е.В., Давыдова И.В. Дударев М.Д.</p>	выполнено	<p>оплаты, конфиденциальностью, график посещений, сроках предоставления услуг, оперативное решение вопросов и т.п.) предоставления социальных услуг - 100%.</p> <p>Модернизация спортивной площадки, благоустройство прилегающей территории бассейным комплексом, замена инвентаря, мебели, окон, оснащение жилых помещений кондиционерами за счет привлеченных средств.</p> <p>Приведение информационных ресурсов в соответствии с последними требованиями доступности, открытости.</p>
---	--	--	---	-----------	--

Директор
ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют «Дельфин»

«_18_» января 2018 год

С.М. Лященко

