

ОТЧЕТ

о выполнении плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг в 2015-2016 гг.

в государственном казенном учреждении Самарской области

«Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»

(утвержденного по результатам проведения НОК услуг в 2014-2015)

№ 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, 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 сада
1.2.	1.Экскурсия в музей боевой славы полиции. 2.Выездной урок в экспертно-криминалистическом подразделении, 3.Встреча с кинологами		октябрь 2015г., февраль 2016г., сентябрь 2016г.	Член Общественного совета: Ахметханов Х.М. Администрация учреждения: Сулова Е.В.	выполнено	
1.3.	Участие воспитанников в конкурсе творческих работ «Динамо»		ноябрь 2015 г.		выполнено	
1.4.	Акция «Полицейский Дед Мороз»		декабрь 2015 г. декабрь 2016 г.		выполнено	
1.5.	Акция «Сажаем дерево»		сентябрь 2015 г.	Члены Общественного совета: Ахметханов Х.М., Дубянский М.А. Администрация учреждения:	выполнено	

				Сулова Е.В.		на территории учреждения, грамоты и дипломы участников воспитанникам.
1.6.	Экскурсия в театр «Колесо» с посещением репетиции спектакля		январь 2015г. январь 2016г.	Член Общественного совета: Дроздова Н.С. Администрация учреждения: Сулова Е.В.	выполнено	
1.7.	Инициативное коллективно-творческое дело: -Интеграционный патриотический проект «Сад Победы» -Патриотическая программа «Эстафета памяти» совместно с ветеранами ВОВ; -Творческий проект «Лада-Афалина»		май 2015г. июнь 2015г. май 2016г.	Член Общественного совета: Ахметжанова Г.В. Администрация учреждения: Сулова Е.В. Городское сообщество: Совет ветеранов войны и труда г. о. Тольятти	выполнено	
2.	Коррегирование информационного пространства: 1.поддержка актуальной информации на демонстрационных стендах учреждения; 2.размещение актуальной информации на сайтах учреждения и министерства социально-демографической и	Показатель 4: доля получателей услуг (респондентов), которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных	в течение года, апрель 2015г, октябрь 2015г, декабрь 2015г, апрель 2016г., декабрь 2016г.	Члены Общественного совета: Ахметханов Х.М., Кривов В.С., Ахметжанова Г.В. Администрация учреждения: Сулова Е.В.	выполнено	1) количество публикаций, роликов в СМИ -30, 2) кол-во участия научно-практических конференциях, семинарах - 3 3) доля получателей услуг (респондентов), которые считают информирование о работе организации и

	<p>семейной политики Самарской области;</p> <p>3.Областные семинары на базе учреждения (2 семинара).</p> <p>4.Публикации в печатных СМИ («Площадь свободы», «Город-на-Волге»)</p>					<p>порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных -100%</p>
3.	<p>Организация и проведение мастер-классов, супервизий: проведение мастер-классов, тренингов и открытых занятий на областных семинарах</p>	<p>Показатель 10: доля получателей услуг (респондентов), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных</p>	<p>сентябрь 2015г, декабрь 2015г, июнь 2016г., апрель 2016г.</p>	<p>Члены Общественного совета: Ахметжанова Г.В., Филиппова Т.Ю. Администрация учреждения: Сулова Е.В.</p>	<p>выполнено</p>	<p>1) кол-во проведенных мероприятий - 7, 2) доля получателей услуг (респондентов, опрошенных независимой комиссией в составе волонтеров-студентов ТГУ), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных - 100%</p>
4.	<p>Укрепление материально-технической базы учреждения за счёт спонсорских средств: установка детской площадки, замена мебели в детских отделениях, ремонт лестничных пролетов, приобретение</p>	<p>Показатель 7: удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, порядок оплаты, конфиденциальностью, график посещения, сроках предоставления</p>	<p>в течение года</p>	<p>Член Общественного совета: Филиппова Т.Ю. Администрация учреждения: Лященко С.М.</p>	<p>выполнено</p>	<p>Показатель 7: удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, порядок оплаты, конфиденциальностью, график посещения, сроках предоставления</p>

	автомобиля Лада и др.	услуг, оперативное решение вопросов и т.п.) предоставления социальных услуг				услуг, оперативное решение вопросов и т.п.) предоставления социальных услуг 100%	
5.	Развитие кадровых условий для повышения качества социальных услуг	Показатель 10: доля получателей услуг (респондентов), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных	в течение года	Члены Общественного совета: Ахметжанова Г. В. Администрация учреждения: Лященко С.М.		1) кол-во проведенных мероприятий – более 30, 2) 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%; 3) рост числа специалистов, повысивших свой профессиональный уровень – на 22 чел. 4) в 2016 году аттестовано 15 человек на соответствие профессиональным стандартам	
5.1	Расширение спектра инновационных методов работы: обобщение и распространение опыта, участие в методических конкурсах «SOCIODRIVE» и др., мастер-классах, семинарах, конференциях и др.						выполнено
5.2	Актуализация мероприятий по повышению профессиональной компетентности и квалификации кадров в связи с переходом на новые профессиональные						выполнено

	стандарты (в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 481 от 24.05.2014г.)					
5.4	Обучение кадров по плану-графику повышения квалификации					выполнено
5.5	Контроль за организацией телефонных консультаций и обучение по ведению телефонных переговоров, общению с получателями услуг.					выполнено

Директор
ГКУ СО «Тольяттинский
социальный приют «Дельфин»

С.М. Лященко

«_31_» января 2017 год