**Отчет о выполнении плана мероприятий по улучшению качества работы**

**ГКУ СО «Центр социальной помощи семье и детям Самарского округа», по результатам проведения независимой оценки качества услуг в 2013-2015 годах**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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** | **Отчет** |
| 1. | Провести опрос работающих граждан с целью определения удобного графика работы специалистов учреждения. | 5% опрошенных считают необходимым пересмотреть график работы специалистов учреждения, сделав его более удобным для обслуживания работающих граждан. | 1 квартал 2015 года | Заведующие отделениями:  ТонкопееваЕ.Г.  МоисееваЮ.М. | Выполнено | 1.Изменение графика работы специалистов.  2.Удовлетворенность граждан графиком работы учреждения не менее 85%.  3. Отсутствие жалоб. | С января 2015 года составлен график работы специалистов с учетом пожеланий граждан. Ежедневно, кроме выходных, до 18.30 работает один социальный педагог и педагог-психолог.Удовлетворенность граждан графиком работы учреждения 90%.Положительные отзывы о работе специалистов отражены в книге отзывов и на сайте учреждения, в течение 2015 года зарегистрировано 55 положительных отзывовграждан. |
| 2. | Организовать веб-консультирование граждан специалистами учреждения для решения проблем в экстренных случаях. | Рекомендации граждан по результатам опроса. | 1 полугодие 2015 года | Заведующие отделениями:  ТонкопееваЕ.Г.  МоисееваЮ.М. | Выполнено | 1.Наличие графикавеб-консультирования на сайтах, информационных стендах.  2.Удовлетворенность граждан не менее 85%.  3.Отсутствие жалоб. | С января 2015 года был составлен график веб-консультирование граждан специалистами учреждения. Среднее обращение граждан в течение месяца составляло 2-3 человека. В связи с неэффективным использование м рабочего времени специалистов веб-консультирование было прекращено. Граждане были информированы о возможном обращении к специалистам через сайт учреждения. |
| 3. | Приобрести дополнительное игровое оборудование и развивающие дидактические материалы для работы с детьми. | Замечания граждан по результатам опроса на недостаточность оснащения игрового помещения Ленинского отделения. | 1 полугодие 2015 года | Зам. директора по АХЧ  Потапова Н.А.  Заведующая отделением  Курбатова О.В. | Выполнено | 1.Создание развивающей среды для детей.  2.Удовлетворенность граждан не менее 85%.  3.Отсутствие жалоб. | Оборудована сенсорная комната, приобретено дополнительное игровое оборудование и развивающие дидактические материалы для работы с детьми.  Удовлетворенность родителей детей посещающих развивающие группы 92%. |