

УТВЕРЖДАЮ

Директор муниципального  
учреждения «Комплексный  
центр социального  
обслуживания населения»  
Ленинского района  
г. Магнитогорска  
Челябинской области

Н. В. Макарова  
«14» февраля 2018г.



### ИСПОЛНЕНИЕ ПЛАНА

#### мероприятий по улучшению качества оказания услуг по результатам независимой оценки качества муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия	Результат исполнения
1	Приказом по учреждению проведение в течение 3-х рабочих дней мониторинга времени, которое потратил клиент Центра в ожидании предоставления социальной услуги в	0,07	Февраль 2018 года	Заведующие отделениями: О. В. Осипова Т. А. Савинова К. Ш. Газизулина Л. В. Арапова М. В. Ионуш И. В. Орлюгло О. Г. Диденко Н. С. Башкова	Сокращение времени, которое потратил клиент Центра в ожидании предоставления социальной услуги в ходе ведения личного приема (оформляется актом проверки)	Время (т), затраченное на ожидание предоставления социальной услуги в ходе ведения личного приема специалистом или заведующим отделения	Приказом по учреждению проведен в течение 3-х рабочих дней с 12.02. по 14.02.2018 года мониторинг времени, которое потратил клиент Центра в ожидании предоставления социальной услуги в ходе ведения личного приема. В мониторинге приняли

	ходе ведения личного приема			С. Ш. Юнусова			участие 37 клиентов Центра. Средневзвешенное время, затраченное на ожидание предоставления социальной услуги в ходе ведения личного приема, составило 9,8 минут.
2	Приказом по учреждению проведение в течение 3-х календарных дней мониторинга удовлетворенности клиентов отделений Центра степенью компетенции специалистов и заведующих отделениями	0,60	Март 2018 года	Заведующие отделениями: О. В. Осипова Т. А. Савинова К. Ш. Газизулина Л. В. Арапова М. В. Ионуш И. В. Орлиогло О. Г. Диденко Н. С. Башкова С. Ш. Юнусова	Удовлетворенность клиентов отделений Центра степенью компетенции специалистов и заведующих отделениями	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность сотрудников Центра	В течение 1-го квартала 2018 года проведен мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг путем независимого анонимного опроса на сайте Центра Результаты опроса: Очень хорошо Мнений: 53 (66%) Хорошо Мнений: 16 (20%) Удовлетворительно Мнений: 3 (4%) Плохо Мнений: 3 (4%) Очень плохо Мнений: 5 (6%)
3	Повышение квалификации на курсах, участие в обучающих семинарах, круглых столах и т.д. сотрудников Центра с целью повышения компетенции в вопросах социального обслуживания населения	0,60	В течение 2018 года	Заместитель директора по социальным вопросам О. Г. Можгина			В течение 2018 года прошли подготовку на курсах повышения квалификации 4 сотрудника, 10 сотрудников прошли обучение на семинарах, 11 сотрудников приняли участие в межведомственных совещаниях: День куратора для группы специалистов учреждений

							<p>УСЗН – 2;  Межведомственное совещание органов и учреждений системы профилактики «Анализ работы с семьями за отчетный период» - 4;  Расширенное межведомственное совещание «Межведомственное взаимодействие органов системы профилактики в процессе сопровождения семей, затронутых проблемой ВИЧ-инфекции» - 1;  расширенное заседание ГКДНиЗП – 1; Совещание с АНБО «Магнитогорский дом мамы» - 1; совещание по вопросам отработки межведомственного взаимодействия – 1;  межведомственное совещание в рамках акции «Защита» - 1.  ИТОГО – 25 человек.</p>
4	<p>Размещение на сайте Центра информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг</p>	0,00	Ноябрь 2017 года	<p>Заместитель директора по социальным вопросам  О. Г. Можгина  Программист  А. В. Пестолов</p>	<p>Размещение на сайте Центра информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг</p>	<p>Наличие на сайте Центра информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг</p>	<p>Размещение на сайте Центра информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг  <a href="http://www.kcson-len.ru/otdeleniya/">http://www.kcson-len.ru/otdeleniya/</a></p>

5	<p>Установка видеонаблюдения в кабинетах с целью проведения ежедневного мониторинга удовлетворенности клиентов отделений Центра доброжелательностью и вежливостью специалистов и заведующих отделениями</p>	0,47	3 квартал 2018 года	<p>Заместитель директора по АХЧ Ю. Ф. Барнинец Заместитель директора по социальным вопросам О. Г. Можгина</p>	<p>Удовлетворенность клиентов отделений Центра доброжелательностью и вежливостью специалистов и заведующих отделениями</p>	<p>доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность и вежливость специалистов и заведующих отделениями</p>	<p>Видеонаблюдение установлено в запланированный срок в кабинете № 1 с целью проведения ежедневного мониторинга удовлетворенности клиентов по реализации ЕСПБ, предоставление услуги «социальное такси», предоставление услуг консультативного характера по вопросам реабилитации инвалидов и граждан с ОВЗ Результаты опроса: Очень хорошо Мнений: 66 (65%) Хорошо Мнений: 22 (22%) Удовлетворительно Мнений: 5 (5%) Плохо Мнений: 3 (3%) Очень плохо Мнений: 5 (5%)</p>
6	<p>Установка системы записи разговоров по стационарным телефонам в кабинетах Центра с целью проведения ежедневного контроля удовлетворенности клиентов отделений Центра доброжелательностью и вежливостью специалистов и заведующих отделениями</p>	0,47	Октябрь 2017 года	<p>Заместитель директора по АХЧ Ю. Ф. Барнинец Заместитель директора по социальным вопросам О. Г. Можгина</p>	<p>Удовлетворенность клиентов отделений Центра доброжелательностью и вежливостью специалистов и заведующих отделениями</p>	<p>доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность и вежливость специалистов и заведующих отделениями</p>	<p>В 2017 году во всех кабинетах Центра установлена система записи разговоров по стационарным телефонам в кабинетах Центра с целью проведения ежедневного контроля удовлетворенности клиентов отделений Центра доброжелательностью и вежливостью специалистов и заведующих отделениями Результаты опроса на конец 2017 года: Очень хорошо</p>

								Мнений: 53 (66%) Хорошо Мнений: 16 (20%) Удовлетворительно Мнений: 3 (4%) Плохо Мнений: 3 (4%) Очень плохо Мнений: 5 (6%)
--	--	--	--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Заместитель директора по социальным вопросам  
О. Г. Можгина



(подпись)