

Директор ГАУ «Комплексный  
центр социального обслуживания  
населения г. Лесного»  
М.В. Комарова  
24.04.2017 г.

Утверждаю

# Отчет о выполнении плана мероприятий по улучшению качества услуг ГАУ «КЦСОН г.Лесного» за I квартал 2017 г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Результаты выполнения мероприятия
	Активизация работы по информированию получателей услуг: - размещение информации о проводимых мероприятиях, акциях, оказываемых услугах через печатные издания, официальный сайт, информационные стенды учреждения; - обновление информационных буклетов; - увеличение количества информационных материалов о деятельности учреждения в органах местного самоуправления, медицинских организациях (буклеты, листовки с информацией о предоставляемых услугах, о перечне технических средств реабилитации, имеющихся в пункте проката).	Открытость и доступность информации об учреждении	Постоянно	Информация на сайте обновляется постоянно, размещаются новости, в том числе и на страницах учреждения в социальных сетях. В СМИ было размещено 15 статей о работе учреждения. Буклеты о предоставляемых социальных услугах разработаны и обновляются в соответствии с направлениями основной деятельности учреждения. В наличии имеется информационный раздаточный материал: листовки, визитки, брошюры. На сайте учреждения размещена актуальная информация о наличии ТСР в пункте проката. Стенды учреждения заполнены и пополняются актуальной и своевременной информацией.
	Внедрение специальных возможностей для просмотра официального сайта для слабовидящих людей	Наличие альтернативной версии официального сайта		Не выполнено, т.к. сайт учреждения создан с помощью бесплатного конструктора сайтов, в функционале которого отсутствует возможность создания альтернативной версии для инвалидов по зрению.

		организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению			
3	Проведение разъяснительной работы о порядке и способах подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг; обеспечение свободного доступа клиентов к книге отзывов, анкетам обратной связи для выражения мнения о качестве полученных социальных услуг	Информирование о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	Постоянно	Размещение на официальном сайте и на стендах учреждения информации о порядке и способах направления обращений граждан, в т.ч. жалоб, по вопросам качества оказания социальных услуг	
4	Участие в проектах, реализуемых совместно с СО НКО	Проекты, реализуемые совместно с СО НКО	В течение года	Сотрудники учреждения зарегистрировались на интернет-портале «Ресурсный центр «Офис НКО» для получения информации, методической и правовой поддержки, общения и поиска партнеров, получения положительного опыта реализации проектов СО НКО.	
	Создание условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг в учреждении	Создание условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении	В соответствии с Планом работы учреждения	В данное время учреждение занимает арендуемые помещения (идет процесс передачи здания в собственность), поэтому нет возможности создать условия для беспрепятственного доступа. После передачи здания в собственность будут реализованы мероприятия по обеспечению физической и информационной доступности для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг. На сотрудников учреждения возложена ответственность за оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих пользоваться услугами, включая сопровождение инвалидов по территории учреждения.	
	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в	Увеличение числа	Ежеквартально	Проведение исследования степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг: 1. Анкетирование;	



	учреждения		<p>получателей социальных услуг, положительно оценивающих изменение качества жизни</p>		<p>2. Опрос; 3. Мониторинг; 4. Обсуждение итогов мониторинга. Анализ, проведенный по результатам анкетирования получателей социальных услуг, показал 100% удовлетворенность качеством обслуживания.</p>
--	------------	--	--	--	---