

**ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ МЕРОПРИЯТИЙ
ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ НА 2017 ГОД
за 2017 год
ГАУ «КЦСОН г. БЕРЕЗОВСКОГО»**

№ п/п	Мероприятия	Срок выполнения	Результат
<i>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</i>			
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)):		
	<p>Размещение информации о деятельности ГАУ «КЦСОН г. Берёзовского» на общедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> -средствах массовой информации: в газетах: «Берёзовский рабочий», «Золотая горка», «Берёза - инфо»; -на канале местного телевидения «Век телевидения» -информационных стендах в помещении организации; -официальном сайте учреждения http://kcsongoro.ru; - на страницах в социальных сетях: «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro «ВКонтакте» https://vk.com/kcsongoro; -интернет-сайте www.bus.gov.ru; - на официальном интернет-портале Администрации Берёзовского городского округа (далее – БГО); -информационных стендах в администрациях посёлков БГО; -брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах; -участие в аппаратном совещании администрации БГО при главе или при заместителе главы по социальным вопросам; -участие в аппаратном совещании социальных служб в Управлении социальной политики города Берёзовского; -участие в различных комиссиях при администрации БГО. 	<p>в течение 2017 года:</p> <p>публикации:</p> <p>«Берёзовский рабочий» – 6; «Берёза-инфо» - 35; «Золотая горка» - 1; «Областная газета» - 1; «Век телевидения» - 3; сайт и социальные сети – 70; распространение информационных листовок и буклетов – 3046.</p> <p>Размещение информации на стендах КЦСОН по адресу: г.Берёзовский, Театральная, 34, в Пункте социальной помощи по адресу: г.Берёзовский, Строителей 8б, 34, всего 19 стендов, участие на совещаниях, комиссиях при Администрации БГО – еженедельно, участие на заседаниях ТКДН и ЗП – каждый вторник</p>	<ul style="list-style-type: none"> - улучшение работы по информированию населения БГО о работе учреждения; - повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.

2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению			
2.	обеспечение работы альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения http://kcsongbrz.ucoz.ru ;	в течение 2017 года: актуальна альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	улучшение работы по информированию граждан с ОВЗ о работе учреждения;
3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):			
	обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия Центра и получателей социальных услуг: -создание электронного сервиса на официальном сайте учреждения http://kcsongbrz.ucoz.ru ; на страницах в социальных сетях «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro «ВКонтакте» https://vk.com/kcsongbrz -обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты soc034@egov66.ru	постоянно: имеется возможность написания сообщения на страницах в социальных сетях «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro , «ВКонтакте» https://vk.com/kcsongbrz , создан электронный сервис на официальном сайте учреждения http://kcsongbrz.ucoz.ru	повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения; - увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг доступным и достаточным
4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации			
	- осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение; -оформление и ведение журнала учета обращений в учреждение; - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на выездных приемах специалистами учреждения; - оформление и ведение журнала учета обращений по телефону «Телефон доверия»; -сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты soc034@egov66.ru , электронного сервиса на официальном сайте учреждения http://kcsongbrz.ucoz.ru , на страницах в социальных сетях «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro «ВКонтакте» https://vk.com/kcsongbrz	в течение 2017 года: Журнал обращений: зарегистрировано 15 обращений	повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации

5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг			
	<p>-обеспечение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;</p> <p>-ведение журнала обращений;</p> <p>- ведение Журнала регистрации заявлений на предоставление социальных услуг в ГАУ «КЦСОН г. Берёзовского»;</p> <p>- организация выездных приемов и ведение журнала приема граждан, обратившихся к участковому специалисту;</p> <p>- ведение Книги отзывов и предложений;</p> <p>-обеспечение работы электронного сервиса на официальном сайте учреждения http://kcsongbrz.ucoz.ru, на страницах в социальных сетях «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro «ВКонтакте» https://vk.com/kcsongbrz</p>	<p>в течение 2017 года:</p> <p>Журнал обращений: зарегистрировано 15 обращений</p> <p>Журнал регистрации заявлений на предоставление социальных услуг в ГАУ «КЦСОН г. Берёзовского» - зарегистрировано 2386 заявлений</p> <p>проведено выездных приемов – 16;</p> <p>принято – 74 человека;</p> <p>в книгах отзывов и предложений зафиксировано 42 отзыва о работе.</p>	<p>повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения;</p> <p>- повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		
	<p>размещение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</p> <p>-в общедоступных местах на информационных стендах в учреждении;</p> <p>-на официальном сайте учреждения http://kcsongbrz.ucoz.ru, на страницах в социальных сетях «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro «ВКонтакте» https://vk.com/kcsongbrz</p> <p>- на официальном сайте Управления социальной политики по г. Берёзовскому http://usp04.msp.midural.ru</p>	размещено	<p>повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения</p> <p>- повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p>
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных		
	<p>-отслеживание информации в разделах «вопрос/ответ» и «гостевая книга» на официальном сайте учреждения http://kcsongbrz.ucoz.ru, на страницах в социальных сетях «Одноклассники», https://ok.ru/ktssongoro «ВКонтакте» https://vk.com/kcsongbrz;</p> <p>- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru;</p>	<p>постоянно</p> <p>в течение 2017 года:</p> <p>в анкетировании на сайте участвовало 595 человек;</p> <p>в рамках контроля качества</p>	<p>- повышение качества обслуживания,</p> <p>- выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых),</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью социальных услуг на официальном сайте учреждения; - систематический анализ книги «Отзывов и предложений» в каждом отделении; - осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг посредством проведения анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», участников мероприятий - организация контроля качества предоставляемых услуг и анализ результатов; - перекрёстные проверки заведующих отделениями. 	<p>предоставляемых услуг и анализ результатов со стороны заведующих отделениями социального обслуживания на дому</p> <p>проведено 391 проверка; со стороны участковых специалистов по социальной работе осуществлено 59 патронажных выходов в адреса проживания обслуживаемых на дому</p>	<p>- рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения</p>
8.	Наличие проектов, реализуемых совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями		
	<ul style="list-style-type: none"> - продление программы «Инновационные технологии социальной работы с людьми с ограниченными возможностями «Вы не одни, мы - с Вами»; - реализация проекта «Социальная работа как искусство» 	<p>проведено 30 мероприятий в рамках проекта «Социальная работа как искусство»</p>	<ul style="list-style-type: none"> - повышение качества обслуживания, - повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		
	<p>обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к учреждению для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> -оборудование территории, прилегающей к учреждению, с учетом требований доступности для инвалидов; - обеспечение работы Кнопки вызова; - анализ исполнения «Дорожной карты» по обеспечению доступности 	<p>в течение 2017 года:</p> <p>проведено выездных приемов – 16;</p> <p>принято – 74 человека;</p> <p>обеспечена работы Кнопки вызова</p>	<p>повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья;</p> <ul style="list-style-type: none"> - повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении; - увеличение доли лиц, считающих условия оказания услуг доступными и комфортными.
	<ul style="list-style-type: none"> - организация выездных приемов населения в отдаленных посёлках БГО 		
	<ul style="list-style-type: none"> -организация совместной работы по рассмотрению жалоб и предложений; -совместная работа по организации акций и мероприятий на территории муниципалитета; -организация совместной работы по раннему выявлению неблагополучия среди жителей БГО. 	<p>в течение 2017 года:</p> <p>проведено 2 заседания Попечительского совета, заседания оргкомитетов по проведению фестиваля «Мы все можем», «Нам года не беда», мероприятий в рамках месячника, посвященного</p>	

		Дню пенсионера, Международному дню инвалида, круглый стол по организовано обследований по письмам из Администрации БГО - 53	
	-подготовка писем и обращений к руководителям предприятий и индивидуальным предпринимателям во время проведения мероприятий и благотворительных акций «Собираемся в школу», «Поделись теплом» и т.д.	в течение 2017 года: привлечено: благотворительных средств на сумму 289300 рублей; волонтеров – 312 человек; охвачено волонтерской (благотворительной) помощью – 1030 человек.	
	-организация совместной работы с Городским советом женщин, ВОИ, ВОС, с «Содружество» по выявлению неблагополучия среди жителей БГО - проведение совместных мероприятий	городская елка «Новогодние узоры», мероприятие «В гостях у Маршака» в рамках фестиваля детей с ограниченными возможностями здоровья «Мы все можем», «На всех парусах в лето», туристический слет «Седая юность», квест-игра в рамках фестиваля «Нам года не беда», праздничное мероприятие, посвященное Дню инвалида, мероприятие «Творческий калейдоскоп» (встреча ветеранов г. Берёзовского и Михайловска)	
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных		
	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня	в течение 2017 года: публикации: «Берёзовский рабочий» – 6;	повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными

	удовлетворенности получателей социальных услуг; - систематический анализ страниц СМИ с информацией о работе учреждения и отзывов клиентов; - получение информации на приемах населения в поселках	«Берёза-инфо» - 35; «Век телевидения» - 3, «Золотая горка» - 1; «Областная газета» - 1; анкетирование – 581 человек	возможностями здоровья; - повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении;
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания		
	- благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения; -обеспечение условий предоставления социальных услуг на дому, срочных социальных услуг, возможности проведения занятий в «Школе пожилого возраста» и социальных мероприятий; - организация работы в соответствии с требованиями специальной оценки условий труда в учреждении.	постоянно	-повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья; -увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения учреждения и территории, на которой оно расположено, как хорошее, от общего числа опрошенных
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг		
	- размещение информации и актуализация сведений о вакансиях учреждения на портале «Работа в России», на официальном сайте учреждения; - информирование населения о наличии вакансий посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов.	проводилась активная работа по укомплектованию кадров, на 01.01.2018 года вакансии в учреждении нет	повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья;
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных		
	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения учреждения	анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста» – 581 человек	-повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья -увеличение доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения как хорошее
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги			
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока,		

	установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных		
	-обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг; составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов; - проведение анкетирования среди получателей социальных услуг с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих сроки предоставления услуг.	постоянно	-уменьшение доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)		
	-организация работы по содействию в сборе необходимых документов с целью подтверждения нуждаемости в социальном обслуживании; -осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги.	в течение 2017 года: оказано содействие в сборе необходимых документов с целью подтверждения нуждаемости в социальном обслуживании – 106 человек (ОСО на дому – 98, стационарные учреждения – 8)	соблюдение сроков ожидания приема к специалисту учреждения при личном обращении граждан (среди опрошенных потребителей социальных услуг)
<i>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</i>			
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		
	-обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг, компетентности работников; - соблюдение норм и правил Кодекса этики работника учреждения социального обслуживания; - создание условий для благоприятного климата в коллективе (организация в ежедневном режиме производственной гимнастики с работниками учреждения) - сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг участия в опросе с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности	постоянно	-увеличение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения

	<p>работников;</p> <p>-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</p>		
2.	<p>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p>		
	<p>-обучение на рабочем месте;</p> <p>- стажировка вновь пришедшего на работу;</p> <p>- контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы;</p> <p>-участие на конференциях и семинарах Министерства социальной политики Свердловской области, Южного управленческого округа; при «Консультант плюс»</p> <p>-технические учебы для социальных работников;</p> <p>-методические часы для руководителей отделений;</p> <p>-проведение конкурсов профессионального мастерства и участие на конкурсах профессионального мастерства на разных уровнях</p> <p>-организация производственных оперативных совещаний;</p> <p>-изучение опыта инновационных форм работы, анализ и внедрение в практическую деятельность;</p> <p>-реализация плана мероприятий на 2017 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении.</p>	<p>постоянно</p> <p>стажировка вновь пришедшего на работу – 5 социальных работников, 2 специалиста по социальной работе;</p> <p>участие на семинарах МСП – 8 специалистов по социальной работе;</p> <p>семинар РИЦ ОС РПИ</p> <p>Консультант плюс – 1 специалист,</p> <p>семинар ООО «Центр «Системы менеджмента» - 2 специалиста,</p> <p>организация и проведение заседания методической секции заведующих ОСО на дому 16.02.2017 и 18.04.2017 года;</p> <p>тех. учебы и методические часы проводятся по планам, утвержденным приказом директора № 471-осн от 30.12.2016г;</p> <p>участие на конкурсе профессионального мастерства ЮУО – 1 социальный работник;</p> <p>мероприятия по противодействию</p>	<p>-увеличение доли лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, высококомпетентным; - отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб;</p> <p>-увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме;</p> <p>-предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения.</p>

		коррупционным и иным правонарушениям в учреждении реализуются согласно плану на 2017 год; организация производственных оперативных совещаний – еженедельно	
	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста» – 581 человек	-повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных
3.	Доля работников, прошедших повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы		
	-обучение по программе высшего профессионального образования по специальности «Государственное и муниципальное управление» - 1 специалист; -обучение по программе среднего профессионального образования – 2 социальных работника;	закончили в 2017 году обучение по программе ВПО – 1 сотрудник, по программе СПО – 1 сотрудник, продолжают обучение по программе ВПО – 4 специалиста, по программе СПО – 2 социальных работника	-повышение доли работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы; -повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.
	- профессиональная переподготовка в Уральском педагогическом университете институт социального образования по программе «Реализация социальных услуг и мер социальной поддержки населения» - 5 специалистов;	прошли профессиональную переподготовку – 6 специалистов	
	-курсы повышения квалификации по программам: «Охрана труда» - 2 специалиста; «Пожарно-технический минимум» - 2 специалиста; «О закупках товаров, работ, услуг «по М223-ФЗ и М44-ФЗ – 2 специалиста; «Первая медицинская помощь до оказания медицинской помощи»- 1 социальный работник и все вновь поступающие на работу; «Обучение водителей по 20-ти часовой программе» - 2 водителя.	прошли курсы повышения квалификации по программам: «Первая медицинская помощь до оказания медицинской помощи»- 5 социальных работников, «Обучение водителей по 20-ти часовой программе» - 1 водитель, «Внедрение	-повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения.

		<p>профессиональных стандартов в практику работы с кадровым составом» - 1 специалист,</p> <p>«Учет затрат (расходов) и формирование себестоимости услуг государственных (муниципальных) учреждений в 2017 году» - 1 специалист,</p> <p>«Пожарно-технический минимум» - 2 специалиста,</p> <p>«Охрана труда» - 2 специалиста, «Содержание и методика преподавания курса финансовой грамотности различным категориям обучающихся» - 2 специалиста, «Стратегия обучения людей с ограниченными возможностями и их семей. Формирование навыков самообслуживания и бытовой жизни у детей и подростков с нарушениями здоровья. Организация сопровождаемого проживания» - 4 специалиста</p>	
<i>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</i>			
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных		

	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечение качественного оказания социальных услуг; -организация клубной и образовательной деятельности в учреждении; -пополнение новых направлений работы в рамках «Школы старшего поколения»; -участие в социальной программе БГО, содействие в сборе необходимых документов с целью оказания социальной поддержки из средств бюджета муниципалитета; -организация мероприятий совместной работы субъектов БГО в рамках межведомственного соглашения по систематизации социального паспорта и карты социального неблагополучия; -пополнение данных в единый социальный паспорт для лиц, вернувшихся из мест лишения свободы; -совместная работа с МВД, учреждениями здравоохранения, администрацией БГО, пенсионным фондом и центром занятости в социальном паспорте для лиц, вернувшихся из мест лишения свободы. 	<p>пополнение данных в единый социальный паспорт – постоянно,</p> <p>Межведомственное соглашение о взаимодействии в целях реализации комплексной реабилитации граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, на территории Берёзовского городского округа на 2013-2018 годы»</p> <p>Межведомственное соглашение «Об организации и проведении индивидуальной профилактической и реабилитационной работы с несовершеннолетними, оказавшимися в трудной жизненной ситуации или социально-опасном положении»,</p> <p>Межведомственное соглашение о взаимодействии в целях оказания комплексной медико-социальной помощи ВИЧ-инфицированным гражданам, проживающим на территории Березовского городского округа,</p>	<p>-повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг</p>
	<p>- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг</p>	<p>анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста» – 581 человек</p>	

2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:		
	<ul style="list-style-type: none"> -приобретение необходимого оборудования; -приобретение мебели, мягкого инвентаря; -благоустройство территории учреждения; -работа по привлечению благотворительных средств; -анализ финансового состояния учреждения с целью определения эффективности использования финансовых ресурсов; -определение обеспеченности учреждения собственными оборотными средствами и анализ их использования; -организация внутреннего анализа и использование его результатов для планирования; -отчет об исполнении плана финансовой деятельности на заседании наблюдательного совета; - организация работы по обработке и защите персональных данных (согласно положению, утвержденному директором учреждения 28.01.2013 г.); - составление планов-маршрутов социальных работников; - проведение оперативных совещаний у директора 	<p>постоянно привлечено благотворительных средств на сумму 289300 рублей; организация работы по обработке и защите персональных данных согласно положению, утвержденному директором учреждения 28.01.2013 г.; план финансово-хозяйственной деятельности на 2017 год выполнен на 100%</p> <p>организация оперативных совещаний – еженедельно; составление планов-маршрутов социальных работников - ежемесячно</p>	<p>-увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</p> <p>помещениями, в которых оказываются социальные услуги</p> <p>наличием оборудования для предоставления социальных услуг</p> <p>мебелью, мягким инвентарем, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования,</p> <p>порядком оплаты социальных услуг,</p> <p>конфиденциальностью предоставления социальных услуг,</p> <p>периодичностью прихода социальных работников на дом,</p> <p>оперативностью решения вопросов</p>
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных		
	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечение качественного проведения мероприятий, имеющих групповой характер (фестиваль «Нам года не беда», туристический слет «Седая юность», елка «Новогодние узоры» и т.д.) -организация клубной и образовательной деятельности в учреждении; -пополнение новых направлений работы в рамках «Школы пожилого возраста» 	<p>в течение 2017 года:</p> <p>приняло участие: в мероприятиях - 1030 человек, на выставках технических средств реабилитации – 154 человека;</p> <p>организована работа в 5 отделениях «Школы пожилого возраста, клубной и образовательной деятельностью охвачено 378 человек,</p>	<p>-увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий;</p>

	- проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста», посетителей выставок и мероприятий учреждения с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	анкетирование среди получателей социальных услуг, слушателей «Школы пожилого возраста» – 581 человек	
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)		
	- обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений	ежеквартально в течение 2017 года зарегистрирована 1 жалоба	количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных		
	-сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности участия в анкетировании	количество получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании – 581 из 581 опрошенных	-увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных

Директор

Р.М.Насимова