

**Отчет о выполнении плана мероприятий
 по результатам проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказанных услуг
 ГАУ «КЦСОН г.Лесного» за IV квартал 2017 г.**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Результаты выполнения мероприятия
1	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 10 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 ТСП в пункте проката. Стенды учреждения заполнены и пополняются актуальной и своевременной информацией.
2	Внедрение специальных возможностей сайта для просмотра официального сайта	Наличие альтернативной		Сайт учреждения создан с помощью бесплатного конструктора сайтов, в функционале которого

	слабовидящих людей	версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению		отсутствует возможность создания альтернативной версии для инвалидов по зрению.
3	Проведение разъяснительной работы о порядке и способах подачи жалоб 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 жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг	Постоянно	Размещение на официальном сайте и на стендах учреждения информации о порядке и способах направления обращений граждан, в том числе жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг. В каждом отделении учреждения имеется книга отзывов и предложений. В IV квартале жалоб не зарегистрировано.
4	Участие в проектах, реализуемых совместно с СО НКО	Проекты, реализуемые совместно с СО НКО	В течение года	Сотрудники учреждения зарегистрированы 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.
5	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	На 2018 г. запланированы 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.
6	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении	Увеличение числа получателей	Ежеквартально	Проведение исследования степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг: 1. Анкетирование; 2. Опрос;

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