

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019г.\***  
**ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга»**  
**(наименование организации)**  
**на 2020 год**

Номер строки	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель – директор (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия **	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации

1	2	3	4	5	6	7
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>						
1.1	Не актуализирована информация о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Наполнение актуальной, полной и доступной информацией официального сайта учреждения <a href="https://zabota052.msp.midural.ru">https://zabota052.msp.midural.ru</a>	постоянно	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"		
1.3	Низкая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах в	1. Повышение качества и актуализация информации в реестре поставщиков социальных услуг, на стендах в помещениях учреждения, на интерактивной информационной стойке и на официальном сайте <a href="https://zabota052.msp.midural.ru">https://zabota052.msp.midural.ru</a>	постоянно	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"		

1	2	3	4	5	6	7
	сети "Интернет"	2. Проведение информационно-разъяснительной работы среди клиентов Центра и населения Чкаловского района о системе социального обслуживания Свердловской области, г.Екатеринбурга, о видах, порядке и условиях предоставления услуг.	постоянно			
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.3	Низкая удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией	1. Развитие материально-технической базы учреждения 2. Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.	в течение 2020 г.  ежеквартально	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1	Низкая удовлетворенность комфортными условиями для предоставления услуг	1. Проведение занятий (под роспись, с отметкой в журнале инструктажа) с сотрудниками учреждения по ознакомлению с перечнем мер и порядком предоставления услуг инвалидам. 2. Обеспечить меры для доступа инвалидов (с учетом их потребностей) к месту предоставления услуг учреждением. 3. Развитие материально-технической базы учреждения.	1 кв. 2020г.  по обращению  в течение 2020 г	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"		



1	2	3	4	5	6	7
3.2	Не полное соответствие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	1.Соблюдение и выполнение сотрудниками учреждения перечня мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг 2. Подготовлена и направлена в МСП Свердловской области проектно-сметная документация по проведению капитального ремонта помещения по адресу: бульвар Тбилисский,3	постоянно  по мере поступления финансовых средств	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"		
3.3	Низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	1. Проведение занятий (под роспись, с отметкой в журнале инструктажа) с сотрудниками учреждения по ознакомлению с перечнем мер и порядком предоставления услуг инвалидам. 2.Предоставление инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика 3.Оказание помощи, сопровождение инвалидов для предоставления им услуг специалистами Центра в помещениях и на прилегающей территории.	1 кв. 2020г.  по обращению  по обращению	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
4.1	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	1.Проведение с сотрудниками учреждения внепланового ознакомления с «Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания», с основными принципами, нормами и	1 кв. 2020г.	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"		

1	2	3	4	5	6	7
		<p>правилами служебного поведения.</p> <p>2. Анализ кадрового потенциала учреждения; планирование обучения и повышение квалификации работников.</p> <p>3. Организация обучения сотрудников учреждения в соответствии с планом обучения.</p>	<p>1 кв. 2020 г.</p> <p>в течение 2020 года</p>			
4.2	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	<p>1. Проведение с сотрудниками учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, внепланового ознакомления с «Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания» с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения.</p> <p>2. Анализ кадрового потенциала учреждения; планирование обучения и повышение квалификации работников (в соответствии с планом).</p> <p>3. Проведение внутреннего аудита деятельности структурных подразделений, непосредственно оказывающих услуги.</p> <p>4. Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в</p>	<p>Март 2020г.</p> <p>1 кв. 2020</p> <p>2 кв. 2020г.</p> <p>ежеквар- тально</p>	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"		



1	2	3	4	5	6	7
		учреждении.				
4.3	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	1.Проведение с сотрудниками учреждения внепланового инструктажа по вопросам выполнения Кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской области. 2. Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.	март 2020  Ежеквартально	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1	Не достаточная готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	1.Проведение с получателями услуг информационно-разъяснительной работы, распространение листовок, буклетов о работе отделений учреждения, о видах, порядке и условиях предоставления услуг.  2.Проведение работы с сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги, по актуальности, доступности и полноте информации для получателей услуг о работе учреждения.	постоянно  постоянно	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"		
5.2	Низкая удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	1.Укрепление материально-технической базы учреждения. 2. Качественное предоставление услуг гражданам, обратившимся в учреждение. Проведение работы с сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги по	в течение 2020 года  постоянно	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"		

1	2	3	4	5	6	7
		предотвращению обоснованных жалоб. 3. Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. 4. Проведение внутреннего аудита деятельности структурных подразделений, непосредственно оказывающих услуги.	ежеквартально  2 кв. 2020г.			
5.3	Низкая удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	1.Проведение работы с сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги по предотвращению обоснованных жалоб. 2. Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.	ежеквартально  ежеквартально	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"		

Директор



О.Г.Семячкова