

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
организаций социального обслуживания Свердловской области по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой
оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области
ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга»
(наименование организации)
на 2022 год

Номер строки	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания Свердловской области	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания Свердловской области	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель – директор (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
--------------	---	---	--------------------------------------	---

	2	3	4	5
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания Свердловской области				
1.1	Не соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания Свердловской области, на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1. Актуализация информации в реестре поставщиков социальных услуг, на стендах в помещениях учреждения, на интерактивной информационной стойке и на официальном сайте https://zabota052.msp.midural.ru	ежеквартально	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"
1.2	Низкая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах в сети "Интернет"	1.Повышение качества и актуализация информации в реестре поставщиков социальных услуг, на стендах в помещениях учреждения, на интерактивной информационной стойке и на официальном сайте https://zabota052.msp.midural.ru 2. Проведение информационно-разъяснительной работы среди клиентов Центра и населения Чкаловского района о системе	ежеквартально постоянно	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"

	2	3	4	5
		социального обслуживания Свердловской области, г.Екатеринбурга, о видах, порядке и условиях предоставления услуг.		
II. Комфортность условий предоставления услуг				
2.1	Низкая удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания Свердловской области	<p>1.Проведение регулярных устных опросов и анкетирования получателей услуг для оценки удовлетворенности качеством условий оказания услуг</p> <p>2. Оборудование комфортной зоны отдыха в помещении организации социального обслуживания Свердловской области соответствующей мебелью</p> <p>3.Контроль предоставления услуг,</p> <p>4.проведение с работниками организации социального обслуживания Свердловской области инструктажа по вопросу своевременности предоставления услуг</p> <p>5.Создание условий (информационных, организационных, содержательных) для повышения доступности услуг в организации социального обслуживания Свердловской области</p> <p>6.Соблюдение санитарного состояния помещений организации социального обслуживания Свердловской области</p>	<p>в течение 2022 г. ежеквартально</p> <p>1кв.2022</p> <p>постоянно</p> <p>1кв.2022</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p>	<p>Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"</p>
III. Доступность услуг для инвалидов				
3.1	Отсутствие в организации социального обслуживания Свердловской области условий доступности, позволяющих	1 Проведение мероприятий, направленных на освещение деятельности организации социального обслуживания Свердловской области на официальном сайте организации	ежеквартально	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области

2	3	4	5
инвалидам получать услуги наравне с другими.	<p>социального обслуживания Свердловской области, в средствах массовой информации</p> <p>2. Проведение инструктажа по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания Свердловской области и на прилегающей территории</p> <p>3. Обеспечить меры для доступа инвалидов (с учетом их потребностей) к месту предоставления услуг учреждением.</p> <p>4. Поддержание на сайте организации в актуальном состоянии информации о Диспетчерском центре предоставлении услуг инвалидам по слуху.</p> <p>5. Обеспечение возможности получения услуг сурдопереводчика в Диспетчерском центре предоставления услуг инвалидам по слуху.</p> <p>6. Проведение периодического осмотра и проверки технического состояния здания организации социального обслуживания Свердловской области, оборудования и механизмов, в том числе на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов</p> <p>7. Развитие материально-технической базы учреждения.</p> <p>8. Проведение регулярных устных опросов и анкетирования получателей</p>	<p>1 кв.2022</p> <p>по обращению</p> <p>в течение 2022 г</p> <p>по обращению</p> <p>постоянно</p> <p>при наличии финансирования</p> <p>ежеквартально</p>	«Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"

	2	3	4	5
	<p>организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги</p>	<p>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 учреждении.</p>	<p>1 кв. 2022</p> <p>2 кв. 2022г.</p> <p>ежеквартально</p>	<p>социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"</p>
4.3	<p>Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>1. Проведение инструктажей работников организации социального обслуживания Свердловской области по вопросам выполнения кодекса этики, выполнения стандартов услуг Свердловской области. Усиление контроля за соблюдением требований кодекса этики, выполнения стандартов услуг Свердловской области</p> <p>2. Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.</p>	<p>1 кв. 2022</p> <p>ежеквартально</p>	<p>Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"</p>

	2	3	4	5
	V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
5.1	Недостаточная готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания Свердловской области родственникам и знакомым	<p>1.Проведение регулярных устных опросов и анкетирования получателей услуг и их родственников для оценки удовлетворенности качеством условий оказания услуг</p> <p>2.Организация внутреннего контроля качества услуг</p> <p>3.Проведение с получателями услуг информационно-разъяснительной работы, распространение листовок, буклетов о работе отделений учреждения, о видах, порядке и условиях предоставления услуг.</p> <p>4.Проведение работы с сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги, по актуальности, доступности и полноте информации для получателей услуг о работе учреждения.</p> <p>5.Корректировка графика прихода социального работника</p> <p>6.Мониторинг книг отзывов и предложений получателей услуг с целью улучшения оказания услуг и условий оказания услуг</p> <p>7.Увеличение количества информационных материалов о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области в органах местного самоуправления, медицинских и общественных организациях; размещение информации о проводимых мероприятиях, акциях на официальном сайте, информационных</p>	<p>ежеквартально</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p> <p>ежеквартально</p> <p>при необходимости</p> <p>ежеквартально</p> <p>ежеквартально</p>	<p>Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"</p>

	2	3	4	5
		<p>стендах организации социального обслуживания Свердловской области; обновление информационных буклетов; информирование населения об услугах посредством печатных СМИ, выезд мобильных бригад, привлечении волонтеров</p> <p>8.Проведение внутреннего контроля и оценки качества услуг, предоставляемых в организации социального обслуживания Свердловской области, на соответствие стандартам услуг; анализ удовлетворенности получателей услуг посредством анкетирования и опроса</p> <p>9.Организация мероприятий, направленных на сохранение и поддержание благоприятного эмоционального фона всех заинтересованных сторон, а также улучшение условий пребывания в организации социального обслуживания Свердловской области</p>	<p>ежеквартально</p> <p>постоянно</p>	
5.2	Низкая удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	<p>1.Укрепление материально-технической базы учреждения.</p> <p>2. Качественное предоставление услуг гражданам, обратившимся в учреждение.</p> <p>3.Проведение работы с сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги по предотвращению обоснованных жалоб.</p>	<p>в течение 2022 года (при наличии финансирования)</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p>	<p>Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"</p>

	2	3	4	5
		3. Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.	ежеквартально	
5.3	Низкая удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	<p>1. Проведение работы с сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги по предотвращению обоснованных жалоб.</p> <p>2. Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.</p> <p>3. Качественное предоставление услуг гражданам, обратившимся в учреждение.</p> <p>4. проведение внутреннего аудита деятельности структурных подразделений, непосредственно оказывающих услуги.</p>	<p>постоянно</p> <p>ежеквартально</p> <p>постоянно</p> <p>2 кв. 2022</p>	<p>Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга»</p>

Директор

 О.Г.Семячкова