

**Отчет о реализации Плана мероприятий
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения» Невьянского района
(наименование организации)
за 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 – (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
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы						
1	Несоответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационном стенде в помещении организации, на официальном сайте организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Наполнение актуальной информацией сайта организации социального обслуживания Свердловской области	постоянно	Игнатьева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	Регулярное и своевременное обновление и размещение информации на официальном сайте организации https://zabota059.msp.midural.ru/ На официальном сайте для размещения информации для государственных (муниципальных) учреждений https://bus.gov.ru/	Постоянно

1	2	3	4	5	6	7
					Размещение актуальной информации на стендах организации	Регулярно по мере поступления актуальной информации
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Низкая удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией	Проведение мероприятий, направленных на освещение деятельности организации на официальном сайте, в средствах массовой информации, буклеты.	Постоянно	Игнатъева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	Своевременное заполнение разделов сайта: <ul style="list-style-type: none"> - новости учреждения, - деятельность, - социальные услуги, - партнеры, - противодействие коррупции, - обращение граждан, - контакты. 	Регулярно по мере поступления актуальной информации
					Разработка и раздача буклетов, памяток, информационных листов	Регулярно
		Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальной услуги	ежесквартально	Игнатъева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения	Проведение анкетирования, составление актов проверки полноты и качества	Ежемесячно

1	2	3	4	5	6	7
		Приобретение водонагревателей для предоставления услуг «Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии совершеннoлетних граждан»	4 квартал 2020года	Игнатъева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	В I квартале 2020 приобретены водонагреватели в СРО «Рассвет»	Выполнено

III. Доступность услуг для инвалидов

3	Низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Приобретение тактильно-визуальных значков доступности (тактильная табличка комплексная «Вывеска», комплексная тактильная табличка азбукой Брайля, тактильная пиктограмма, контрастная лента для маркировки дверных проемов и ступеней, мнемосхема, тактильная наклейка на ручки и поручни, направляющая тактильная полоса ПВХ со шрифтом), аксессуаров для санитарных комнат (крючок для костылей)	IV квартал 2020 года	Игнатъева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	Приобретено в IV квартале 2021г. в СРО «Рассвет»	Выполнено
		Инструктаж работников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг.	I квартал 2020 года	Игнатъева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области	Проведен инструктаж работников по вопросам связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов	Выполнено в I квартале 2020

1	2	3	4	5	6	7
				социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	социальных услуг. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг.	
		Проведение регулярных устных опросов и анкетирования получателей социальных услуг для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг	ежеквартально	Игнатьева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	Проведение опроса (анкетирование) получателей социальных услуг – мониторинг получения социальных услуг	Ежемесячно
		Приобретение мягкого инвентаря для предоставления услуг «Обеспечение постельными принадлежностями»	4 квартал 2020года	Игнатьева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	В I квартале 2021 приобретен мягкий инвентарь (постельные принадлежности, подушки)	Выполнено

1	2	3	4	5	6	7
4	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	Организация повышения квалификации/ профессиональной переподготовки специалистов организации по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности	В течение года	Игнатьева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	Ежеквартально с сотрудниками учреждения проводились регулярные занятия по изучению «Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания». В 2020 году в соответствии с планом обучения были направлены на курсы 8 сотрудников учреждения, еще 10 сотрудников прошли профессиональную переподготовку	ежеквартально
		Проведение инструктажей работников организации социального обслуживания Свердловской области по вопросам выполнения кодекса этики, выполнение стандартов социальных услуг Свердловской области. Усиление контроля за соблюдением требований кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской	II квартал 2020 года	Игнатьева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания	Во II квартале 2020 проведен инструктаж по вопросам выполнения кодекса этики, выполнение стандартов социальных услуг Свердловской области	Выполнено во II квартале 2021г

1	2	3	4	5	6	7
				«Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	и услуг, данные зафиксированы в журнале учета	
		Предоставление инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	VI квартал 2020года	Игнатьева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	Специалист учреждения прошел обучение по программе проф. переподготовки «Тифлосурдопере водчик» с 01.11.2021- 30.12.2021г. с получением диплома	Выполнено
		Проведение периодического осмотра и проверки технического состояния здания, оборудования и механизмов, в том числе на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов	ежеквартально	Игнатьева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	Регулярно проводятся визуальный периодический осмотр и проверка технического состояния здания, оборудования и механизмов, в том числе на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов	ежеквартально

IV Доброжелательность, вежливость работников организации

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

1	2	3	4	5	6	7
		Повышения уровня доброжелательности работников организации социальной области путем проведения внезапных проверок	ежемесячно	Игнатьева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	Соблюдение работниками организаций общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, подтверждаются отсутствием жалоб и замечаний со стороны граждан. Проведен опрос получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Оценка готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 100%	ежемесячно
		Мониторинг книг отзывов и предложений получателей социальных услуг учреждения с целью улучшения оказания услуг	ежеквартально	Игнатьева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания	Систематически осуществляется мониторинг книг отзывов и предложений, замечаний не выявлено	ежеквартально

1	2	3	4	5	6	7
		области		населения Невьянского района»		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.	Недостаточная готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Проведение регулярных устных опросов и анкетирования получателей услуг и их родственников для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг	Ежеквартально	Игнатьева Ксения Валерьевна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	Проведение опроса (анкетирование) получателей социальных услуг – мониторинг получения социальных услуг	Ежеквартально

1	2	3	4	5	6	7
				населения Невьянского района»		

Директор ГАУ «КЦСОН Невьянского района»



(подпись)

М.П.