

ОТЧЕТ ПО ПЛАНУ МЕРОПРИЯТИЙ
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг*
ГАУ «КЦСОН «Надежда» г.Красноуральска»
(наименование организаций)
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 — 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
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы						
1	Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания Свердловской области, на официальном сайте организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Своевременное в полном объеме размещение информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области	постоянно	Елисева Наталья Вячеславовна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» города	Размещение в полном объеме информации о деятельности ГАУ «КЦСОН «Надежда» на официальном сайте организации	постоянно

				Красноуральска»		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Низкая удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы обслуживания Свердловской области	Проведения регулярных устных опросов и анкетирования для сохранения и частично сохранивших критические способности получателей услуг и их родственников для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг	Ежеквартально	Елисеева Наталья Вячеславовна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» города Красноуральска»	Проводятся устные опросы и анкетирования для - обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр), санитарное состояние помещений организации социальной сферы)	Ежеквартально

					- своевременности предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и т.д.)	
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	Не обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информацией знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Обеспечение дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информацией знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	IV квартал 2020 (при наличии финансирования)	Елисеева Наталья Вячеславовна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» города Красноуральска»	Не исполнено в виду отсутствия финансирования	В течении III-IV квартала 2021 года планируется сбор информации по поставщикам занимающимся я изготовлением надписей, знаков и иной текстовой и графической информацией знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля с последующей

						подачей заявки в 2022 году для участия в комплексной программе «Доступная среда».	
4	Низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Проведения периодического осмотра и проверки технического здания организации социальной области, обслуживания и механизмов, в том числе на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов.	Ежеквартально	Елисеева Наталья Вячеславовна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» города Красноуральска»	Проводится периодический осмотр и проверки технических зданий организации социального обслуживания и оборудования и механизмов, в том числе на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов.	Подготовка составления проектно-сметной документации входной группы с заменой пандуса для маломобильных групп населения планируется с последующей подачей заявки в 2022 году для участия в комплексной программе «Доступная среда».	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации							
5	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Проведение инструктажей работников организации социального обслуживания Свердловской области по вопросам выполнения кодекса этики выполнение стандартов услуг Свердловской области. Усиление контроля за соблюдением кодекса этики, выполнения стандартов услуг	Ежеквартально	Елисеева Наталья Вячеславовна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения	Ежеквартально проводится инструктаж работников организации социального обслуживания Свердловской области по вопросам выполнения и соблюдения кодекса	05.02.2020; 16.04.2020; 04.08.2020; 25.11.2020 г.	

	получателей услуги	Свердловской области.	Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» города Красноуральска»	этики, выполнение стандартов услуг. Усилен контроль за соблюдением м выполнении кодекса этики, выполнение стандартов услуг	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
6	Недостаточная готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания Свердловской области родственникам и знакомым	Проведение регулярных устных опросов и анкетирования получателей услуг и их родственников для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг	Ежеквартально Елисеева Наталья Вячеславовна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» города Красноуральска»	Проводятся устные опросы и анкетирования с получателями услуг и их родственниками для сбора анализа удовлетворенности качеством оказания услуг	Ежеквартально
7	Низкая удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	Организация внутреннего контроля качества услуг	Ежеквартально Елисеева Наталья Вячеславовна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения	Проводится опрос и анкетирование на соответствие оказываемых услуг стандартам социальных услуг	Ежеквартально, до второго числа следующего за отчетным периодом.

8	Низкая удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания Свердловской области	Проведение опроса получателей услуг по удовлетворенности качеством обслуживания с последующим анализом результатов для применения в работе.	Ежеквартально	Елисеева Наталья Вячеславовна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» города Красноуральска»	Проводится опрос и анкетирование на удовлетворенность получателей социальных услуг качеством социальных услуг	Ежеквартально, до второго числа следующего за отчетным периодом
---	---	---	---------------	---	---	---

* Разделы плана формируются в соответствии с федеральными законами «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», «Об образовании в Российской Федерации», «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

** Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» дополнительно заполняется Министерством социальной политики Свердловской области на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru)