

УТВЕРЖДЕНА  
 приказом Министерства социальной политики  
 Свердловской области  
 от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
 «О мерах, направленных на улучшение деятельности  
 организаций социального обслуживания Свердловской  
 области, по результатам проведенной в 2020 году  
 независимой оценки качества условий оказания услуг  
 организациями социального обслуживания Свердловской  
 области»

### ОТЧЕТ

о реализации Плана мероприятий организаций социального обслуживания Свердловской области, находящихся в ведении  
 Свердловской области, на 2021 год по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества  
 \_\_\_\_\_ ГАУ «СРЦН города Нижняя Салда \_\_\_\_\_  
 (наименование организации)

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 (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания Свердловской области</b>						
1.	Низкая удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Наполнение актуальной информацией официального сайта организации социального обслуживания Свердловской области	постоянно	Голованова Любовь Александровна, директор государственного автономного учреждения социального	На официальном сайте учреждения в разделе «Обращение граждан»  <a href="https://zabota115.msp.midural.ru/obrashchenie-grajdan-">https:// zabota115.msp.midural.ru/ obrashchenie-grajdan-</a>	Информация поддерживается в актуальной форме  постоянно

	социального обслуживания Свердловской области, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания Свердловской области, на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области			обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	<a href="http://u115/ustanovlennyye-formy-obrashcheniy-grajdan5.html">u115/ustanovlennyye-formy-obrashcheniy-grajdan5.html</a>	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>						
2.	Высокое время ожидания предоставления услуги (несвоевременное предоставление услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социального обслуживания Свердловской области для получения услуги, графиком приема работника на дом и пр.)	Организация работы по записи (по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области, при личном посещении у работника организации социального обслуживания Свердловской области)	II квартал 2021 года	Голованова Любовь Александровна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	Обеспечена доступность записи на получение услуги по телефону и на официальном сайте организации.	С момента организации работы сайта учреждения. В период пандемии и ограничительных мероприятий запись велась в том числе по телефону. Жалоб со стороны клиентов не поступало.
3.	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных	Оборудование комфортной зоны отдыха в помещении	I квартал 2021 года	Голованова Любовь Александровна,	Выделена и оборудована соответствующей мебелью комфортная зона	До октября 2020 года в учреждении

	комфортностью условий предоставления услуг	организации социального обслуживания Свердловской области соответствующей мебелью		директор государственного казенного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Нижняя Салда»	отдыха (ожидания).	проводился ремонт, дети в учреждении не проживали, зона встреч была убрана. По окончании работ комфортная зона отдыха (ожидания) восстановлена.
III. Доступность услуг для инвалидов						
4.	Отсутствие оборудования помещений организации социального обслуживания Свердловской области и прилегающей к организации социального обслуживания Свердловской области территории с учетом доступности для инвалидов	Оборудование организации социального обслуживания Свердловской области пандусом и подъемным механизмом; выделение мест стоянок для транспорта инвалидов; расширение дверных проемов.  Оборудование стоянки и установка знака на выделенной территории	I квартал 2021 года	Голованова Любовь Александровна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	Расширенный дверной проём (распашные расширенные двери имеются при входе в здание) фото было направлено специалистам, проводившим НОК.  Оборудование для предоставления услуг детям-инвалидам установлено.  Администрацией ГО Нижняя Салда выделено место для оборудования стоянки и установки знака.	2013 г  Январь 2021г  Декабрь 2020 г. Обустройство запланировано в летний период.
5.	Низкая доля получателей услуг,	Установка информационно-	I квартал 2021 года	Голованова Любовь	Установлены информационно-	Январь 2021г

	удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	тактильного знака, навигационной тактильной мнемосхемы		Александровна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	тактильные знаки, навигационная тактильной мнемосхема	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания Свердловской области						
6.	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном	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	ежеквартально	Голованова Любовь Александровна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	Проведено собрание трудового коллектива по соблюдению Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.  Отсутствие жалоб в «Книге отзывов»	Декабрь 2020

	обращения в организации социального обслуживания Свердловской области					
7.	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью , вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организации социального обслуживания Свердловской области	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	ежеквартально	Голованова Любовь Александровна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	Проведено собрание трудового коллектива по соблюдению Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.  Отсутствие жалоб в «Книге отзывов»	Декабрь 2020
8.	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью , вежливостью работников	Проведение инструктажей работников организации социального обслуживания	ежеквартально	Голованова Любовь Александровна, директор государственного автономного	Протокол собрания трудового коллектива по соблюдению Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления	Декабрь 2020

	организации социального обслуживания Свердловской области при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	Свердловской области по вопросам выполнения кодекса этики, выполнения стандартов услуг Свердловской области. Усиление контроля за соблюдением требований кодекса этики, выполнения стандартов услуг Свердловской области		учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания от 22 декабря 2020 года.  Отсутствие жалоб в «Книге отзывов»	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
9.	Низкая доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организации социального обслуживания Свердловской области родственникам и знакомым	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	в течение года	Голованова Любовь Александровна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	Ежеквартально в ПК «ИСУФ» загружаются в рамках проведения мониторинга и контроля за выполнением госуслуг, сканированные изображения актов опроса получателей социальных услуг в рамках независимой оценки качества оказания услуг и акт контроля по проверке соответствия качества.	ежеквартально
10.	Низкая доля получателей услуг,	Проведение внутреннего контроля и	в течение года	Голованова Любовь	Ежеквартально в ПК «ИСУФ» загружаются в	

	удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации социального обслуживания Свердловской области	оценки качества услуг, предоставляемых в организации социального обслуживания Свердловской области, на соответствие стандартам услуг; анализ удовлетворенности получателей услуг посредством анкетирования и опроса		Александровна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	рамках проведения мониторинга и контроля за выполнением госуслуг, сканированные изображения актов опроса получателей социальных услуг в рамках независимой оценки качества оказания услуг и акт контроля по проверке соответствия качества.	
11	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания Свердловской области	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	в течение года	Голованова Любовь Александровна, директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	Ежеквартально в ПК «ИСУФ» загружаются в рамках проведения мониторинга и контроля за выполнением госуслуг, сканированные изображения актов опроса получателей социальных услуг в рамках независимой оценки качества оказания услуг и акт контроля по проверке соответствия качества.	