

Приложение к письму
от №

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг.*

государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр

Для несовершеннолетних города Североуральска» на 2021 год
(наименование организации)

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	Планоый 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.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах учреждения	Актуализация информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте и информационных стендах учреждения	1 квартал 2021 года	Фирстова К.В., заместитель директора		
	организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, на официальных сайтах в сети "Интернет"	Обеспечение получения информации получателями социальных услуг, записи на приём по электронной почте, телефону и на официальном сайте учреждения	Постоянно	Фирстова К.В., заместитель директора		
		Проведение просветительской работы с клиентами учреждения о функционировании раздела на официальном сайте	Постоянно	Специалисты учреждения, оказывающие социальные услуги		

		учреждения «Часто задаваемые вопросы»			
II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.	Среднее время ожидания предоставления услуги. Своевременность предоставления услуги	Создание комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью Проведение технических учеб, мастер-классов, мероприятий с применением медиационных технологий для улучшения комфортности условий предоставления социальных услуг	4 квартал 2021 года	Михайлова Е.В., заведующий хозяйством Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарного отделения	
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.	Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Обеспечение условной доступности к объекту и услугам организации для маломобильных групп получателей социальных услуг при помощи персонала Оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организации: оборудование входной площадки, оборудование путей движения внутри здания, включая пути эвакуации, оборудование санитарно-гигиенических помещений. Проведение ремонтных работ в сенсорной комнате.	Постоянно 4 квартал 2021 года (при наличии финансирования)	Фирстова К.В., заместитель директора, специалисты учреждения Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарного отделения, Михайлова Е.В., заведующий хозяйством	
		Создание доступных условий	4 квартал 2021	Фирстова К.В.,	

		для получателей услуг, в том числе маломобильных групп: оборудованность входных участков на территории и путей движения на территории и зон отдыха, оборудованность автостоянки для инвалидов, приобретение (заказ) тактильных табличек, знаков и мнемосхем.		года (при наличии финансирования)	заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарного отделения Михайлова Е.В., заведующий хозяйством	
4	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Прохождение курсов (инструктирование) работниками учреждения по сопровождению инвалидов в помещении организации	Ежеквартально		Фирстова К.В., заместитель директора	
		Размещение на официальном сайте информации о проделанной работе по улучшению доступности предоставления социальных услуг	Постоянно		Фирстова К.В., заместитель директора	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
5.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Разработка программы для обучения сотрудников эффективной коммуникации с клиентами. Предоставление качественных социальных услуг, способствующих изменению качества жизни получателей услуг	Ежеквартально		Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарного отделения	
		Мониторинг критерия удовлетворенности, доброжелательности, вежливости работников учреждения	Постоянно		Фирстова К.В., заместитель директора, Мухачева Н.А. - юрисконсульт	

6.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы специалистов, предоставляющих социальные услуги	Постоянно	Фирстова К.В., заместитель директора, Алексеева Т.В., специалист по кадрам		
		Проведение тренингов с сотрудниками учреждения «Культура общения с клиентами»	2 квартал 2021 года	Кузьмина Н.Л., педагог-психолог		
		Мониторинг соблюдения работниками требований Кодекса этики социального работника	Ежегодно	Жаворонкова Р.М., директор, Фирстова К.В., заместитель директора		
7.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение практикумов, инструктажей с сотрудниками	Постоянно	Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарным отделением		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
8.	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Освещение деятельности учреждения в СМИ, на официальном сайте учреждения, в газете «Наше слово»	Постоянно	Жаворонкова Р.М., директор, Фирстова К.В., заместитель директора		
		Обеспечение открытости	1 квартал 2021	Фирстова К.В.,		

	деятельности учреждения - информирования клиентов об итогах проведения качества независимой оценки	года	заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарного отделения		
9.	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	Проведение внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг	1 раз в год	Жаворонкова Р.М., директор, Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарного отделения	
10.	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Анкетирование клиентов учреждения по вопросам удовлетворенности предоставления социальных услуг. Зарплата мероприятий по устранению недостатков	Ежеквартально	Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарного отделения	



Директор ГАУ «СРЦН г. Североуральска» Р.М. Жаворонкова

Исп.: Фирстова К.В., заместитель директора