

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»

Форма

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
государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр
для несовершеннолетних города Североуральска»
(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	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.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью	Актуализация информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном	1 квартал 2021 года	Фирстова К.В., заместитель директора	Актуализирована информация на информационных	28.01.2021 г.

информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах в сети "Интернет"	сайте и информационных стендах учреждения			стендах и официальном сайте учреждения о структурных подразделениях, видах предоставляемых услугах, часах приема граждан.	
	Обеспечение получения информации получателями социальных услуг, записи на приём по электронной почте, телефону и на официальном сайте учреждения	Постоянно	Фирстова К.В., заместитель директора	Обновлена информация разделов на официальном сайте учреждения: «Контакты», «Семейный телефон доверия», «Социальные услуги»	18.03.2021 г.
	Проведение просветительской работы с клиентами учреждения о функционировании раздела на официальном сайте учреждения «Часто задаваемые вопросы»	Постоянно	Специалисты учреждения, оказывающие социальные услуги	Разработаны и распространены тематические буклеты об информировании клиентов о работе раздела «Ответы на часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения https://zabota16.msp.midural.ru/ . Всего распространено 180 буклетов среди населения	01.02.2021-12.02.2021 г.

						Североуральского городского округа.	
II. Комфортность условий предоставления услуг							
2.	Среднее время ожидания предоставления услуги. Своевременность предоставления услуги	Проведение технических учеб, мастер-классов, мероприятий с применением медиационных технологий для улучшения комфортности условий предоставления социальных услуг	Ежеквартально	Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарного отделения	Со специалистами учреждения, оказывающими социальные услуги, организованы и проведены технические учебы по вопросам улучшения комфортности условий предоставления социальных услуг.	22.01.2021, 16.02.2021, 25.03.2021 г.	
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	Постоянно	Фирстова К.В., заместитель директора, специалисты учреждения	С сотрудниками учреждения организован и проведен инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг.	Регистрационный лист от 10.02.2021 г.	
	Прохождение курсов (инструктирование) работниками учреждения по сопровождению инвалидов в	Ежеквартально	Фирстова К.В., заместитель директора	С сотрудниками учреждения организован и проведен	Протокол заседания методического совета №		

		помещении организации			методический совет «Обучение (инструктирование) сотрудников учреждения по вопросам обеспечения доступности объекта и услуг, оказания помощи инвалидам (в том числе их сопровождения на объекте)	1 от 26.02.2021 г.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
4.	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	Администрацией учреждения проведена проверка полноты и качества оказания социальных услуг на соответствие стандартам социальных услуг	Акт о проведении оценки качества показателей государственного задания в ГАУ «СРЦН г. Североуральска» за 1 квартал 2021 года от 29.03.2021 г. 29.03.2021г.
	Мониторинг критерия удовлетворенности, доброжелательности, вежливости работников	Постоянно	Фирстова К.В., заместитель директора, Мухачева Н.А. -	Юрисконсультант учреждения проведен мониторинг		

	учреждения	юрисконсульт	качества и доступности предоставления государственных услуг ГАУ «СРЦН г.Североуральска» за I квартал 2021 года.
5.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Постоянно	Повышение квалификации сотрудников на тему "Развитие мер поддержки и помощи социально уязвимым категориям населения" - 3 чел. (72 ч.)
6.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Постоянно	С сотрудниками учреждения организован и проведен инструктаж по вопросам качества предоставления социальных услуг
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
7.	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Постоянно	Информация о деятельности учреждения освещена в СМИ, на официальном сайте учреждения,
	Освещение деятельности учреждения в СМИ, на официальном сайте учреждения, в газете «Наше слово»	Жаворонкова Р.М., директор, Фирстова К.В., заместитель директора	20.02.2021 г., 15.03.2021 г., 22.03.2021 г.,

		Обеспечение открытости деятельности учреждения - информирование клиентов об итогах проведения качества независимой оценки	1 квартал 2021 года	Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарного отделения	в газете «Наше Слово» В методическом кабинете оформлен тематический стенд «Итоги качества независимой оценки»	28.01.2021 г.
9.	Удовлетворенность получателей услуг организациями 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	Проведена проверка качества предоставления социальных услуг в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних.	Февраль – март 2021 г.
10.	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Анкетирование клиентов учреждения по вопросам удовлетворенности предоставления социальных услуг. Зарботка мероприятий по устранению недостатков	Ежеквартально	Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарного отделения	Проведен анализ удовлетворенности и качеством оказания социальных услуг. Всего приняло участие в анкетировании 160 клиентов.	22.03.2021-29.03.2021 г.

Директор ГАУ «СРЦН г. Североуральска»

Р.М. Жаворонкова



Ист.: Фирстова Катерина Викторовна, заместитель директора, +79530029637