

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 информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении 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 Проведение просветительской работы с клиентами учреждения о функционировании раздела на официальном сайте учреждения «Часто задаваемые вопросы»	Постоянно	Фирстова К.В., заместитель директора	Обновлена информация разделов на официальном сайте учреждения	В течении квартала
			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://zabota116.ms.p.midural.ru/ . Всего распространено 100 буклетов среди населения Североуральского городского округа.	
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	4 квартал 2021 года	Михайлова Е.В., заведующий хозяйством	Оборудована комфортные зоны отдыха (ожидания) для клиентов	21.10.2021 г.
			Ежеквартально	Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е.,	Со специалистами учреждения, оказывающими социальные	22.10.2021 г.

		комфортности условий предоставления социальных услуг		заведующая стационарного отделения	услуги, организованы и проведены технические учебы по вопросам улучшения комфортности условий предоставления социальных услуг.	
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.	Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Обеспечение условий 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 организованы и проведены инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг.	Регистрационный лист от 17.11.2021 г.
		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	4 квартал 2021 года (при наличии финансирования)	Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарного отделения, Михайлова Е.В., заведующий хозяйством	Направлена заявка на выделение денежных средств на разработку проектно-сметной документации на проведение ремонтных работ в области реабилитации детей и	21.10.2021 г.

	ремонтных работ в сенсорной комнате.	4 квартал 2021 года (при наличии финансирования)	Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарного отделения Михайлова Е.В., заведующий хозяйством	Направлена заявка на выделение денежных средств на разработку проектно-сметной документации на проведение ремонтных работ в обители реабилитации детей и подростков с ОВЗ	21.10.2021 г.
	Создание доступных условий для получателей услуг, в том числе маломобильных групп: оборудование входных участков на территорию и путей движения на территории и зон отдыха, оборудование автостоянки для инвалидов, приобретение (заказ) тактильных табличек, знаков и мнемосхем.	Ежеквартально	Фирстова К.В., заместитель директора	Проведено инструктирование с сотрудниками подростков с ОВЗ	Протокол заседания методического совета от 14.12.2021 г.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
5.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Мониторинг критерия удовлетворенности, доброжелательности, вежливости работников учреждения	Постоянно	Фирстова К.В., заместитель директора, Мухачева Н.А. - юристконсульт	Юристконсультум учреждения проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг ГАУ «СРЦН г.Североуральска» за IV квартал 2021 года.
6.	Удовлетворенность	Повышение	Постоянно	Фирстова К.В.,	Повышение 4 кв. 2021 г.

	доброжелательность ю, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	квалификации/профессиональ ной переподготовки по профилю социальной работы специалистов, предоставляющих социальные услуги		заместитель директора, Алексеева Т.В., специалист по кадрам	квалификации 6 сотрудников	
		Мониторинг соблюдения работниками требований Кодекса этики социального работника	Ежегодно	Жаворонкова Р.М., директор, Фирстова К.В., заместитель директора	Актуализация информации по соблюдению Кодекса этики социального работника	14.12.2021 г.
7.	Удовлетворенность доброжелательность ю, 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	С сотрудниками учреждения организован и проведен инструктаж по вопросам качества предоставления социальных услуг	28.11.2021 г.
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	Информация о деятельности учреждения освещена в СМИ, на официальном сайте учреждения, в СМИ	4 кв. 2021 г.
10.	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в	Анкетирование клиентов учреждения по вопросам удовлетворенности предоставления социальных	Ежеквартально	Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е.,	Проведен анализ удовлетворенност и качеством оказания	28.12.2021 г.

	организации	услуг. Заработка мероприятий по устранению недостатков		заведующая стационарного отделения	социальных услуг. Всего приняло участие в анкетировании 130 клиентов.
--	-------------	--	--	------------------------------------	---

Директор ГАУ «СРЦН г. Североуральска»



Р.М. Жаворонкова

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