

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 мероприятий 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 социального обслуживания Свердловской области					
1.	Низкая удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания Свердловской области, на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области	Наполнение актуальной информацией официального сайта организации социального обслуживания Свердловской области	Постоянно	Фирстова К.В., заместитель директора	Актуализирована информация на информационных стендах и официальном сайте учреждения о структурных подразделениях, видах предоставляемых услугах, часах приема граждан.
					19.07.2021, 18.08.2021, 21.09.2021
II. Комфортность условий предоставления услуг					



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 прихода социального работника на дом и пр.)	Контроль предоставления услуг, хронометраж рабочего времени работником организации социального обслуживания Свердловской области	Ежеквартально	Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарного отделения	<p>Проведен анализ количества обслуживаемых клиентов, выявлен дефицит узкого специалиста (психолога).</p> <p>Добавлена ставка психолога в отделение психолого-педагогической помощи. На данный момент социально-психологические услуги предоставляются согласно заключенных договоров о социальном обслуживании. Актуализирована работа телефона доверия (экстренная психологическая помощь)</p>	06.09.2021
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Размещение на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области информации о работе по улучшению доступности	Постоянно	Фирстова К.В., заместитель директора	<p>В связи с объединением ГКУ «СРЦН г.Североуральска» к ГАУ «СРЦН г.Североуральска»</p>	29.09.2021

		предоставления услуг для инвалидов				и передач здания по адресу ул. Каржавина, 46 другому учреждения социального обслуживания, работа отделения реабилитации детей и подростков с ОВЗ реализует социальные услуги на дому. Условия для предоставления социальных услуг в полустационарно й форме в здании по ул. Чкалова, 2 отсутствуют. В МСП СО направлена заявка на выделение целевых средств для составления проектно-сметной документации отделения реабилитации детей и подростков, с учетом соблюдения норм доступной среды.
--	--	------------------------------------	--	--	--	---



IV. Доброжелательность, вежливость работников организации				
4.	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 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	Мухачева Н.А. – заместитель директора
5.	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	Администрацией учреждения ежеквартально осуществляется мониторинг и анализ удовлетворенности и качеством оказания социальных услуг в организации. При наличии низких показателей данного пункта со специалистами центра проводятся технические учебы.		27.09.2021

	<p>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</p>				
6.	<p>Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области при использовании дистанционных</p>				



	форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)					
7.	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;	Ежеквартально	Фирстова К.В., заместитель директора, Рыбина С.Е., заведующая стационарным отделением	Усиlena работа в направлении пропаганды и информирования деятельности ГАУ «СРЦН г.Североуральска» по предоставлению социальных услуг: обновление буклетов, памяток. Актуализация сайта учреждения. Запланированы выходы в учреждения Североуральского городского округа с целью	
8.	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации социального обслуживания Свердловской	анализ удовлетворенности получателей услуг посредством анкетирования и опроса				

