

# 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	Постоянно	Фирстова К.В., заместитель директора	Обновлена информация разделов на официальном сайте учреждения: «Контакты», «Семейный телефон доверия», «Социальные услуги»	12.05.2021 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 <a href="https://zabota116.msp.midural.ru/">https://zabota116.msp.midural.ru/</a> . Всего распространено 120 буклетов среди населения Североуральского городского округа.	15.06.2021 г.

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.	14.04.2021, 27.05.2021 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 10.06.2021 г.
	Прохождение курсов (инструктирование) работниками учреждения по сопровождению инвалидов в помещении организации	Ежеквартально	Фирстова К.В., заместитель директора	С сотрудниками учреждения организован и проведен методический совет «Обучение (инструктирование) сотрудников	Протокол заседания методического совета № 2 от 24.06.2021 г.	



						учреждения по вопросам обеспечения доступности объекта и услуг, оказания помощи инвалидам (в том числе их сопровождения на объекте)
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 качественных показателей государственного задания в ГАУ «СРЦН г. Североуральска» за 2 квартал 2021 года от 30.06.2021 г.
	Мониторинг критерия удовлетворенности, доброжелательности, вежливости работников учреждения	Постоянно	Фирстова К.В., заместитель директора, Мухачева Н.А. - юрисконсульт	Юрисконсульт учреждения проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных	Юрисконсульт учреждения проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных	30.06.2021г.



						услуг ГАУ «СРЦН г.Североуральска» за 2квартал 2021 года.	
5.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Повышение квалификации/профессиональ ной переподготовки по профилю социальной работы специалистов, предоставляющих социальные услуги	Постоянно	Фирстова К.В., заместитель директора, Алексеева Т.В., специалист по кадрам	Повышение квалификации сотрудников	2 кв.2021 г.	
6.	Удовлетворенность доброжелательностью 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	10.06.2021 г.	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг							
7.	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 газете «Наше слово»	2 кв.2021 г.	
8.	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	30.06.2021 г.	



организации	услуг. Зарработка мероприятий по устранению недостатков	заведующая стационарного отделения	социальных услуг. Всего приняло участие в анкетировании 140 клиентов.
-------------	---	------------------------------------	---



Р.М. Жаворонкова

Директор ГАУ «СРЦН г. Североуральска»

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