

«О мерах, направленных на совершенствование деятельности организаций социального обслуживания граждан, находящихся в ведении Свердловской области, по результатам проведенной в 2021 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области»

о реализации Плана мероприятий организаций социального обслуживания граждан, находящихся в ведении Свердловской области, на 2022 год по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества

ГАСУСО «Краснотурьинский ПНИ»
(наименование организации)

Номер строки	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания граждан, находящейся в ведении Свердловской области	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания граждан, находящейся в ведении Свердловской области	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (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
II Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						

53	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 работника на дом и др.)	Контроль предоставления услуг, хронометраж рабочего времени работников организации социального обслуживания Свердловской области	ежеквартальн о	Зам. Директора Чикин В.В. Спец. по соц. работе: Замятина Л.А., Остапенко А.А., Турумова Н.А. Спец. по кадрам Колупаева Ю.И.	Заведен журнал учета сотрудников, фактически находящиеся на смене (с указанием времени прибытия и убытия). Заведен журнал обращения граждан, с указанием принятия и формы заявления (личное обращение, письменное, в электронном виде), сроков рассмотрения и о достигнутом результате по обращению (для проживающих в ПНИ)	Реализовано Реализовано
54	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Обновление меню для получателей услуг	I квартал 2022 года	Зам. Директора Чикин В.В. Зав. Производства Ермилова И.А. Шеф повар Фролова Т. Г.	Прорабатывается меню с учетом соблюдения всех требований	I квартал 2022 года
III Доступность услуг для инвалидов						
94	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг	I квартал 2022 года	Зам. Директора Чикин В.В. Спец. по кадрам Колупаева Ю.И.	Отсутствие специалиста	

		сурдопереводчика (тифлосурдопереводчи ка)				
IV Доброжелательность и вежливость работников организации социального обслуживания Свердловской области						
127	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 СО. Проведение психологических тренингов для работников организации социального обслуживания СО, направленных на профилактику профессионального выгорания.	ежеквартальн о	Зам. Директора Чикин В.В. Психолог Коваленко Е.И.	Проведение собрания, выявление проблем, инструктаж по сложившимся ситуациям, разрешение проблем.	Ежеквартальн о с 2022 года
128	Низкая доля получателей услуг,		ежеквартальн о	Зам. Директора Чикин В.В.	Проведение собрания, выявление проблем,	Ежеквартальн о с 2022 года

	<p>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</p>			<p>Психолог Коваленко Е.И.</p>	<p>инструктаж по сложившимся ситуациям, разрешение проблем.</p>	
V Удовлетворенность условиями оказания услуг						
165	<p>Низкая доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания СО</p>	<p>Проведения опроса получателя услуг по удовлетворенности качеством обслуживания с последующим анализом результатов</p>	<p>ежеквартальн о</p>	<p>Зам. Директора Чикин В.В. Спец по соц. работе: Турумова Н.А., Остапенко А.А., Замятина Л.А.</p>	<p>Ежеквартально проводится анкетирование ПСУ по удовлетворенности качеством обслуживания</p>	<p>ежеквартальн о</p>

	родственникам и знакомым	для применения в работе				
166	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации социального обслуживания СО	Проработать вопрос предварительной записи	I квартал 2022 года	Зам. Директора Чикин В.В. Психолог Коваленко Е.И. Секретарь Перешеина Е.А. Спец. по Соц. Работе: Турумова Н.А., Остапенко А.А., Замятина Л.А.	Проработать с ПСУ на отделениях интерната о возможности предварительной записи к специалистам учреждения с указанием телефонов и адресом электронной почты.	I квартал 2022 года
167	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания СО	Формирование культурно – досуговой, творческой и спортивной деятельности получателей услуг	постоянно	Зам. Директора Чикин В.В. Культорганизатор Пермякова Г.П.	Ежегодно составляется и реализуется план культурно – досуговых, творческих и спортивных мероприятий. Реализация плана зависит от эпидобстановки.	постоянно

Директор ГАСУСО «Краснотурьинский ПНИ»

А.Д. Елохин

А.Д. Елохин