

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
ГКУ «СРЦН Камышловского района»
 (наименование организации)**

Но м е р с т р о к и	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания Свердловской области	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания 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	Фактическ ий срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы						
1	Низкая удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Создание страницы в социальных сетях, размещение на официальном сайте организации социального	I квартал 2021 года	Прохорова Наталья Александровна, директор государственного казенного учреждения	Создана страница в социальных сетях и размещена на официальном сайте учреждения	30.03.2021

	социального обслуживания Свердловской области, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания Свердловской области, на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области	обслуживания Свердловской области ссылки на социальные сети организации социального обслуживания Свердловской области		социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»	(ссылка: https://vk.com/id637900207)	
II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
1	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 работников организации социального обслуживания Свердловской области	ежеквартально	Прохорова Наталья Александровна, директор государственного казенного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»	Проверка полноты, своевременности предоставления услуг, а также их результативности, проведение хронометража рабочего времени	Ежедневно
2	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Проведение анкетирования получателей услуг по анализу удовлетворенности комфортом предоставления услуг	II квартал 2021 года		Опрос удовлетворенности комфортом предоставления услуг	10.06.2021
III. Доступность услуг для инвалидов						
1	Отсутствие оборудования помещений организации	Оборудование санитарно-гигиенических помещений	IV квартал 2021 года	Прохорова Наталья Александровна,	В основном здании по адресу: Свердловская	Сентябрь 2021

	социального обслуживания Свердловской области и прилегающей к организации социального обслуживания Свердловской области территории с учетом доступности для инвалидов	организации социального обслуживания Свердловской области	(при наличии финансирования)	директор государственного казенного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»	обл., г. Камышлов, ул. Жукова, д.57а оборудовано санитарно-гигиеническое помещение. Оно оснащено специальной сантехникой, унитаза оборудован двойными поручнями для инвалидов. Установлен пандус, расширен дверной проем, установлены поручни вдоль коридора, до места предоставления услуг инвалидам.	
2	Отсутствие обеспечения в организации социального обслуживания Свердловской области условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	III квартал 2021 года		<p>Изготовлены и установлены тактильные таблички со шрифтом Брайля «кнопка вызова персонала» в основном здании и в филиалах.</p> <p>Обучение сотрудника по сурдопедагогике и тифлопедагогике.</p> <p>Заключен договор с Камышловской типографией на изготовление табличек с текстовой и графической</p>	<p>26.07.2021</p> <p>09.10.21 – 11.11.21</p> <p>Декабрь 2021</p>

					информацией знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания Свердловской области						
1	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	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	Прохорова Наталья Александровна, директор государственного казенного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»	<p>Инструктаж «Основные принципы и правила служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам учреждений социального обслуживания».</p> <p>Инструктаж «Конфиденциальность сотрудничества работника учреждения социального обслуживания с клиентом»</p> <p>Инструктаж «Рекомендательные этические правила поведения работников»</p> <p>Инструктаж «Особенности корпоративной культуры работников учреждений социального</p>	<p>01.03.2021</p> <p>02.06.2021</p> <p>17.09.2021</p> <p>03.12.2021</p>

Аналитическая справка по итогам опроса получателей услуг.

Опрос проводится в целях выявления мнения воспитанников о качестве условий оказания услуг ГКУ «СРЦН Камышловского района».

В опросе принял участие 31 воспитанник.

Результаты опроса воспитанников.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? Да – 100%
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? Да – 100%
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? Да – 100%
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? Да – 100%
5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились? Да – 100%
6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации? Да – 100%
7. Имеете ли Вы установленную группу инвалидности? Да – 19%
8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Да – 19%
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации? Да – 100%
10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации? Да – 100%
11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис? Да – 100%
12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной

форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)? Да – 100%

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым? Да – 100%

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличием информационных табличек, указателей)? Да – 100%

В результате опроса можно сделать вывод, что 100% воспитанников в целом удовлетворены условиями оказания услуг в организации.

15.12.2021

Заместитель директора
ГКУ «СРЦН Камышловского района»



О.Ю. Андреева