



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ «КЦСОН Шалинского района»
Филиппова Н.М.
04.03.2020 года

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг*
в государственном автономном учреждении социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Шалинского района»
на 2020 год

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	Низкая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах в сети "Интернет"	Повышение качества размещаемой информации, актуализация информации на сайте учреждения, своевременное изменение и пополнение информации, отражающей деятельность учреждения	постоянно	Ответственный Филиппова Наталья Михайловна директор ГАУ «КЦСОН Шалинского района» Исполнитель Мехдиева Екатерина Павловна заместитель директора ГАУ «КЦСОН Шалинского района»		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Наличие комфортных	1. Оборудование	IV квартал	Ответственный		

1	2	3	4	5	6	7
	условий для предоставления услуг	помещения ОВП комфортной зоной отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2. Размещение планов расположения жилых и производственных помещений, с понятной навигацией внутри учреждения; 3. Обеспечение доступности питьевой воды; 4. Оборудование парковки для инвалидов	2020 г.	Филиппова Наталья Михайловна директор ГАУ «КЦСОН Шалинского района» Исполнитель Гильмиддинова Ирина Михайловна заместитель директора ГАУ «КЦСОН Шалинского района»		
3	Среднее время ожидания предоставления услуги. Своевременность предоставления услуги	Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов). Контроль времени ожидания предоставления социальных услуг.	В течении 2020 года	Ответственный Филиппова Наталья Михайловна директор ГАУ «КЦСОН Шалинского района» Исполнитель Мехдиева Екатерина Павловна заместитель директора ГАУ «КЦСОН Шалинского района»		
4	Удовлетворенность комфортом предоставления услуг организацией	Ремонт коридора, комнат ОВП	I квартал 2020 года	Ответственный Филиппова Наталья Михайловна директор ГАУ «КЦСОН Шалинского района» Исполнитель Гильмиддинова Ирина Михайловна заместитель		

1	2	3	4	5	6	7
				директора ГАУ «КЦСОН Шалинского района»		
III. Доступность услуг для инвалидов						
5	Отсутствие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Обеспечение возможности перемещения инвалидов-колясочников со второго этажа; разработка проектно-сметной документации на создание адаптированного лифта. Обустройство дополнительных парковочных мест для 2-3 автомобилей для маломобильных групп граждан	IV квартал 2020 года III квартал 2020 года	Ответственный Филиппова Наталья Михайловна директор ГАУ «КЦСОН Шалинского района» Исполнитель Гильмиддинова Ирина Михайловна заместитель директора ГАУ «КЦСОН Шалинского района»		
6	Отсутствие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Подготовка заявки на предоставление субсидий для создания условий доступности: 1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	I квартал 2020 года	Ответственный Филиппова Наталья Михайловна директор ГАУ «КЦСОН Шалинского района» Исполнитель Гильмиддинова Ирина Михайловна заместитель директора ГАУ «КЦСОН Шалинского района»		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
7	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и	Ознакомление работников учреждения с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения	II квартал 2020 года	Ответственный Филиппова Наталья Михайловна директор ГАУ «КЦСОН Шалинского района»		

1	2	3	4	5	6	7
	информирование получателя услуги			Исполнитель заведующие отделениями социального обслуживания ГАУ «КЦСОН Шалинского района»		
8	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Проведение инструктажей работников Учреждения по вопросам выполнения кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской области. Усиление контроля за соблюдением требований кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской области.	Ежеквартально	<p>Ответственный Филиппова Наталья Михайловна директор ГАУ «КЦСОН Шалинского района»</p> <p>Исполнитель заведующие отделениями социального обслуживания ГАУ «КЦСОН Шалинского района»</p>		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
9	Недостаточная готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	<p>Повышение уровня доброжелательности работников Учреждения путем проведения внезапных проверок</p> <p>Проведение опроса получателей социальных по удовлетворенности качеством обслуживания с последующим анализом результатов для применения в работе</p>	Ежеквартально	<p>Ответственный Филиппова Наталья Михайловна директор ГАУ «КЦСОН Шалинского района»</p> <p>Исполнитель заведующие отделениями социального обслуживания ГАУ «КЦСОН Шалинского района»</p>		
10	Низкая удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	Актуализация планов организационных мероприятий с получателями услуг. Усиление контроля за качеством досуга получателей	II квартал 2020 года	<p>Ответственный Филиппова Наталья Михайловна директор ГАУ «КЦСОН Шалинского района»</p>		

1	2	3	4	5	6	7
		социальных услуг.		Исполнитель Мехдиева Екатерина Павловна заместитель директора ГАУ «КЦСОН Шалинского района»		
11	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Проведение ежеквартального анализа по изменению состояния удовлетворенности получателей социальных услуг	Ежеквартально	Ответственный Филиппова Наталья Михайловна директор ГАУ «КЦСОН Шалинского района» Исполнитель Мехдиева Екатерина Павловна заместитель директора ГАУ «КЦСОН Шалинского района»		

* Разделы плана формируются в соответствии с федеральными законами «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», «Об образовании в Российской Федерации», «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

** Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» дополнительно заполняется Министерством социальной политики Свердловской области на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).