

Отчет
о реализации плана мероприятий организаций социального обслуживания Свердловской области на 2019 год по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской
области
ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» во 2 кв.2020г.

Номер строки	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 и мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.1	Не актуализирована информация о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Поддержание в актуальном состоянии, наполнение полной и доступной информацией официального сайта учреждения https://zabota052.msp.midural.ru и реестра поставщиков социальных услуг https://bus.gov.ru	2 кв. 2020г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г.	В течение квартала вся информация размещалась на официальном сайте учреждения https://zabota052.msp.midural.ru вовремя, в доступной для получателей услуг форме. Актуализирована информация о деятельности организации в реестре поставщиков, В течение всего квартала активно работала группа получателей социальных слуг в WhatsApp, где они также оперативно получали информацию о видах, порядке и условиях предоставления услуг в учреждении, новости, а также принимали участие в различных мероприятиях и акциях. Также для получателей услуг информации была обновлена на стендах в помещениях учреждения, на интерактивной информационной стойке и в группе ВКонтакте.	2 кв. 2020г
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.3	Низкая удовлетворенность комфортностью	1.Развитие материально-технической базы учреждения.	2 кв. 2020г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского	Созданы комфортные и доступные условия для предоставления услуг гражданам.	2 кв. 2020г

	предоставления услуг организацией	2 Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.		района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г	<p>На официальном сайте организации в разделах «о центре» и «контакты» доступна схема маршрутов проезда к учреждению и его филиалам по адресам: пер.Трактористов, 19; пер. Автомобильный,3; ул. Братская,18; б.Тбилисский,3.</p> <p>Также обеспечена доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Организация укомплектована специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг в соответствии с профессиональными стандартами.</p> <p>В течение квартала в соответствии с эпидемиологической обстановкой во всех филиалах Центра поддерживалось соответствующее санитарное состояние.</p> <p>В течение квартала был проведен опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Оценка удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией составила 100%.</p>	
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1	Низкая удовлетворенность комфортными условиями для предоставления услуг	<p>1.Обеспечить меры для доступа инвалидов (с учетом их потребностей) к месту предоставления услуг учреждением.</p> <p>2.Соблюдение и выполнение сотрудниками учреждения перечня мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг</p>	2кв. 2020г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г	<p>На официальном сайте учреждения https://zabota052.msp.midural.ru в разделе «доступная среда» поддерживались в актуальном состоянии «Паспорта доступности объектов социальной инфраструктуры Свердловской области» по адресам: пер.Трактористов, 19; пер. Автомобильный,3; ул. Братская,18; б.Тбилисский,3.</p> <p>На сайте размещена схема маршрутов проезда до организации на общественном транспорте и указано наличие парковки.</p>	2кв. 2020г.

					<p>Было направлен официальный запрос в ТСЖ «Зеленая роща» по обустройству парковки для инвалидов - получателей социальных услуг по адресу пер. Трактористов,19.</p> <p>В течение 2 квартала сотрудниками учреждения соблюдались и выполнялись меры по обеспечению доступа инвалидов – получателей социальных услуг к социальным услугам.</p> <p>В связи с эпидемиологической обстановкой консультирование граждан с ограниченными возможностями проводилось по телефону, в сети интернет, а при необходимости оказании помощи выезд осуществлялся в адрес клиента.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	<p>1.Проведение постоянных занятий с сотрудниками учреждения о необходимости соблюдения норм, прописанных в «Кодексе этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания».</p> <p>2. Организация обучения сотрудников учреждения в соответствии с планом обучения.</p> <p>4 Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.</p>	2 кв. 2020г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г	<p>В течение квартала с сотрудниками учреждения проводились постоянные занятия по изучению «Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания».</p> <p>Во 2 квартале 2020 года в соответствии с планом обучения были направлены на курсы 2 сотрудника Центра.</p> <p>Проведен опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Оценка удовлетворенностью, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг составила 100%</p>	2 кв. 2020г.
-----	---	--	--------------	---	--	--------------

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1	Низкая удовлетворенность получателей услуг в	1.Проведение с получателями услуг информационно-	2 кв. 2020г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского	Проведена разъяснительная работа с сотрудниками учреждения с целью предупреждения обоснованных жалоб.	2 кв. 2020г.
-----	--	--	--------------	---------------------------------	---	--------------

	<p>целом условиями оказания услуг в организации и не достаточная готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым</p>	<p>разъяснительной работы о видах, порядке и условиях предоставления услуг. 2.Проведение работы с сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги, по актуальности, доступности и полноте информации для получателей услуг о работе учреждения. 3.Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.</p>		<p>района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г</p>	<p>В течение квартала дистанционно с получателями услуг проводилась информационно-разъяснительная работа о видах, порядке и условиях предоставления услуг. Проведен опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении, по результатам которого удовлетворенность организацией и готовность получателей услуг рекомендовать ее родственникам и знакомым составила 100%</p>	
--	--	--	--	--	--	--

Директор

 О.Г.Семячкова