

Утверждаю : Директор ГАУ « КПСОН Верх- Исетского

района г.Екатеринбурга»

г.Л.Юмина



## ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

организаций социального обслуживания Свердловской области на 2020 год по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области\*

Но- мер стро- ки	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)
1	2	3	4	5
1.	Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания Свердловской области, на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области, ее содержанию и порядку (форме),	Приведение в соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания Свердловской области, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	II квартал 2020 года	Захарова Елена Сергеевна, заместитель директора Лубникова Анна Владимировна, методист Девятов Михаил Алексеевич, заведующий ИАО

1	2	3	4	5
	установленным нормативными правовыми актами			
2.	Отсутствие на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Периодическое проведение проверки информации, полученной от получателей услуг, посредством дистанционных способов на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области	в течение года	
3.	Низкая удовлетворенность качеством, полнотой информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области, размещенной на информационных стендах в организации социального обслуживания Свердловской области, на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области	Проведение мониторинга удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области	в течение года	
II. Комфортность условий предоставления услуг				
4.	Отсутствие комфортных условий для предоставления услуг	Проведение косметического ремонта в кабинетах по приему посетителей и в местах ожидания приема организации социального обслуживания Свердловской области	2020 год (при наличии финансирования)	Захарова Елена Сергеевна, заместитель директора Шилдаева Татьяна Владимировна, главный бухгалтер Прошина Маргарита Алексеевна, заведующая ХТО Шестакова Ирина Александровна, заместитель директора Колотылгина Валентина Владимировна, заместитель директора
5.	Несвоевременное предоставление услуг	Разработка регламента по организации приема граждан	II квартал 2020 года	
6.	Отсутствие комфортных условий для предоставления услуг	Оборудование помещений организации социального обслуживания Свердловской области для более комфортного предоставления	2020 год (при наличии финансирования)	



1	2	3	4	5
		услуг получателям услуг		
III. Доступность услуг для инвалидов				
7.	Отсутствие в помещениях организации социального обслуживания Свердловской области и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Обеспечение условий доступности для инвалидов в помещениях организации социального обслуживания Свердловской области и на прилегающей к ней территории: ремонт входной группы, пандуса; обустройство стоянки для автотранспортных средств инвалидов	IV квартал 2020 года (при наличии финансирования)	Захарова Елена Сергеевна, заместитель директора Шилдаева Татьяна Владимировна, главный бухгалтер Прошина Маргарита Алексеевна, заведующая ХТО
8.	Необеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	IV квартал 2020 года (при наличии финансирования)	
9.	Отсутствие сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	постоянно	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания Свердловской области				
10.	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Проведение психологических тренингов для работников организации социального обслуживания Свердловской области, направленных на профилатику профессионального поведения	ежеквартально	Юмина Татьяна Леонидовна, директор Захарова Елена Сергеевна, заместитель директора Шестакова Ирина Александровна, заместитель директора Колотыгина Валентина Владимировна, заместитель директора

1	2	3	4	5
11.	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Проведение психологических тренингов для работников организации социального обслуживания Свердловской области, направленных на профилактику профессионального выгорания	Ежеквартально	психологи
12.	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение психологических тренингов для работников организации социального обслуживания Свердловской области, направленных на профилактику профессионального выгорания	ежеквартально	

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

13.	Недостаточная готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания Свердловской области родственникам и знакомым	Проведение с получателями услуг информационно-разъяснительной работы, распространение листовок, буклетов о работе, о видах, порядке и условиях предоставления услуг; проведение работы с работниками организации социального обслуживания Свердловской области по актуальности, доступности и полноте информации для получателей услуг	постоянно	Юмина Татьяна Леонидовна, директор Захарова Елена Сергеевна, заместитель директора Пестакова Ирина Александровна, заместитель директора Колотыгина Валентина Владимировна, заместитель директора Лубникова Анна Владимировна, методист
14.	Низкая удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	Качественное предоставление услуг гражданам, обратившимся в организацию социального обслуживания Свердловской области. Проведение работы с работниками организации социального обслуживания Свердловской области, оказывающих	постоянно	



1	2	3	4	5
		услуги по предотвращению обостренных жалоб; проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг; проведение внутреннего аудита деятельности структурных подразделений, непосредственно оказывающих услуги		
15.	Низкая удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания Свердловской области	Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг	ежеквартально	

\* Разделы плана формируются в соответствии с федеральными законами от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».