

СОГЛАСОВАНО:

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом директора
БУ СО ВО «КЦСОН Харовского
района»

« / » 2018 г.

№ 769 от 14 ноября 2018 года

**Информация о выполнении Плана
мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе
проведения независимой оценки качества оказания услуг в БУ СО ВО «КЦСОН Харовского района»
на 2019 - 2020 годы**

за 1 полугодие 2019 года

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	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. Открытость и доступность информации об организации					
Удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности об организации, размещенной на информационном стендах, официальном сайте (38 у.с. из 20 возможных у.с.)	Анализ работы Сайта, доработка технического и содержимого составляющих, создание требуемых вкладок, наличие удобной навигации, функций обратной связи	1 квартал 2019 г.	Заместитель директора Пугарнакова И.Н.	Во 2 кв. 2019 г. осуществлен переход на нового разработчика Сайта (Социнфо). Требования к Сайту соблюдены, имется Обратная связь (диспетчер обращений), фиксируется статистика посещений, имется Анкета по качеству предоставляемых услуг.	

	Разработка и обновление локальных актов учреждения (политика конфиденциальности) на официальном сайте учреждения	1,2,3 квартал 2019 г.	Директор Лебедева М.Л., юристконсульт Соколов В.А.	В состоянии разработки	
	Содержание информации на официальном Сайте учреждения в актуальном состоянии в сети Интернет в соответствии с требованиями части 3 ст. 13 ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», - на стендах учреждения в административном здании и в местах приема УСР в сельских поселениях	Не реже 1 раза в 10 дней По мере необходимости	Заместитель директора Пустарнакова И.Н., заведующий отделением Гулько Л.А., Заведующий отделением Волохова А.Н., участковые социальные работники	Информация по проведению НОК и план размещены на Сайте в декабре 2018 г., повторно размещены на новом Сайте учреждения 10.08.2019 года. Размещается и обновляется информация 1 раз в неделю.	
	Популяризация официальных Сайтов учреждения через СМИ, посредством обеспечения получателей социальных услуг информационным раздаточным материалом (изготовление брошюр, буклетов, листовок)	1,3 квартал 2019 г.	Заместитель директора Пустарнакова И.Н., Заведующий отделением Гулько Л.А., Заведующий отделением Волохова А.Н.	Во 2 кв. 2019 г. изготовлена листовка-навигатор по пользованию Сайтом учреждения, размещена на стендах учреждения	
2. Комфортность условий предоставления услуг					
Комфортность условий предоставления услуг, в том числе - время ожидания предоставления услуг (19 у.е. из 20 возможных у.е.) - удовлетворенность комфортностью условий	Продолжение работы в направлении поддержания комфортных условий во время ожидания предоставления услуг (своевременное обновление информации на бегущей строке); Применение новых технологий, позволяющих повысить	По мере необходимости	Заместитель директора Пустарнакова И.Н.,	Имеется в коридоре здания у мест приема бегущая строка. Информация обновляется по мере необходимости.	Организована работа по принципу «свободного

предоставления услуг (28 у.е. из 40 возможных у.е.)	эффективность и сократить время ожидания предоставления услуг	Л.А., Заведующий отделением Волохова А.Н.	окна»
3. Доступность услуг для инвалидов			
Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (27 у.е. из 30 возможных у.е.)	Регулярное проведение просветительской работы с получателями социальных услуг о возможностях получения необходимой информации на официальном сайте учреждения, о возможностях получения услуг в электронной форме	заведующий отделением Гулько Л.А., Заведующий отделением Волохова А.Н.	Организована информирование получателей социальных услуг в рамках ЦОД «Забота» и реализации регионального проекта «Цифровой гражданин Вологодской области»
	Замена покрытия на пандусе и крыльце	Директор Лебедева М.Л. Заведующий хозяйством Яковлева О.А.	Приобретены резиновые покрытия для установок на крыльце и пандусе. (2 кв.)
4. Доброжелательность, вежливость работников организации			
Удовлетворенность получателей социальных услуг составляет (14 у.е. из 15 возможных у.е.) - первичный контакт (37 у.е. из 40 возможных у.е.) - контакт с работниками учреждения при обращении в учреждение (39 у.е. из 40 возможных у.е.) - при использовании дистанционных форм	Проведение мероприятий по повышению профессиональной подготовки специалистов, соблюдению норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждений	Ежегодно в соответствии с Планом мероприятий по повышению профессионального уровня работников учреждения	Заместитель директора Пустарнакова И.Н., заведующий отделением Гулько Л.А., Заведующий отделением Волохова А.Н.
			Проведение технических учебных с социальными работниками по ознакомлению с кодексом этики и служебного поведения (2 кв)

(телефон) (19 у.е. из 20 возможных у.е.)					
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
<p>- Удовлетворенность условиями оказания услуг (28 у.е. из 30 возможных у.е.)</p> <p>- готовность получателей услуг рекомендовать обращаться в учреждение (28 у.е. из 30 возможных)</p> <p>- удовлетворенность графиком работы, графиком прихода социального работника (28 у.е. из 30 возможных у.е.)</p> <p>- Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг (19 у.е. из 20 возможных у.е.)</p>	<p>Отслеживание удовлетворенности получения услуг на выходе из учреждения (анкетирование, устный опрос и др.), анализ результатов</p>	<p>ежеквартально</p>	<p>Заместитель директора Пустарнакова И.Н. заведующий отделением Гулько Л.А., Заведующий отделением Волохова А.Н.</p>	<p>График работы учреждения адаптирован на работающее население (обед перенесен с 12.30 до 13.30 ч.) Во 2 квартале специалистами учреждения было проведено анкетирование среди получателей услуг. Из 30 опрошенных респондентов - 30 выразили удовлетворенность условиями оказания услуг, а также указали готовность рекомендовать учреждение своим родственникам и друзьям.</p>	