

УТВЕРЖДЕНО:
 Приказом директора
 БУ СО ВО «КПСОН Харовского района»
 № 769 от 14 ноября 2018 года

**План
 Мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе
 проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в БУ СО ВО «КПСОН Харовского района»
 на 2019 год**

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 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 Пустарнакова И.Н.		
	Разработка и обновление локальных актов учреждения (политика конфиденциальности) на официальном сайте учреждения	1,2,3 квартал 2019 г.	Директор Лебедева М.Д., юрисконсульт Соколов В.А.		
	Содержание информации на официальном сайте учреждения в актуальном состоянии в сети Интернет в соответствии с требованиями части 3 ст. 13 ФЗ от	Не реже 1 раза в 10 дней	Заместитель директора Пустарнакова И.Н., заведующий отделением Гуляко		



	28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», - на стенах учреждения в административном здании и в местах приема УСР в сельских поселениях	По мере необходимости	Д.А., Заведующий отделением Волохова А.Н., участковые социальные работники	
	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 Гультко Д.А., Заведующий отделением Волохова А.Н.	

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 предоставления услуг (28 у.е. из 40 возможных у.е.)	Продолжение работы в направлении поддержания комфортных условий во время ожидания предоставления услуг (своевременное обновление информации на бегущей строке); Применение новых технологий, позволяющих повысить эффективность и сократить ожидания предоставления услуг	По мере необходимости 1 квартал 2019 г.	Заместитель директора Пустарнакова И.Н., Заведующий отделением Гультко Д.А., Заведующий отделением Волохова А.Н.	
---	---	--	--	--

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 возможности получения необходимой информации на		Заведующий отделением Гультко Д.А., Заведующий отделением	
--	---	--	---	--



	официальном сайте учреждения, о возможности получения услуг в электронной форме	2.3 квартал 2019 г.	Директор Лебедева М.П. Заведующий хозяйством Яковлева О.А.		
	Замсна покрытия на пандусе и крыльце				

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Удовлетворенность получателей социальных услуг составляет (14 у.е. из 15 возможных у.е.)	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.		
- 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 (телефон) (19 у.е. из 20 возможных у.е.)					

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

- Удовлетворенность условиями оказания услуг (28 у.е. из 30 возможных у.е.) - готовность получателей услуг рекомендовать обратиться в учреждение (28 у.е. из 30 возможных)	Отслеживание удовлетворенности получения услуг на выходе из учреждения (анкетирование, устный опрос и др.), анализ результатов	ежеквартально	Заместитель директора Пустарнакова И.Н. заведующий отделением Гулько Л.А., Заведующий отделением		
---	--	---------------	---	--	--



<p>- Удовлетворенность графиком работы, графиком прихода социального работника (28 у.с. из 30 возможных у.с.)</p> <p>- Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг (19 у.с. из 20 возможных у.с.)</p>			Волохова А.Н.		
--	--	--	---------------	--	--

