

Приложение

Утверждено приказом
БУ СО ВО «КЦСОН
Кирилловского района»
от 10.01.2023 № 4

План
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
БУ СО ВО «КЦСОН Кирилловского района» на 2023 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением	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	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными и правовыми актами.	Нарушений не выявлено. Дальнейшее совершенствование и поддержание на должном уровне обеспечения	В течение 2023 года	Крутова Е.В., заведующий отделением; Горячкова Е.В., методист		

<p>Полученное значение по результатам независимой оценки 100 балла из 100 максимально возможных баллов.</p>	<p>качества информации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте учреждения.</p>				
<p>1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов.</p>	<p>Нарушений не выявлено. Поддерживать функционирование на официальном сайте учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.</p>	<p>В течение 2023 года</p>	<p>Крутова Е.В., заведующий отделением; Горячкова Е.В., методист</p>		
<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от</p>	<p>Нарушений не выявлено. Обеспечение бесперебойного функционирования телефона, электронной почты, электронных сервисов, предоставляемых на</p>	<p>В течение 2023 года</p>	<p>Крутова Е.В., заведующий отделением; Морева Н.Н., заведующий хозяйством</p>		

<p>общего числа опрошенных получателей услуг). Полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов.</p>	<p>официальном сайте учреждения в сети «Интернет».</p>				
II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг					
<p>2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.), санитарное состояние помещений организации социальной сферы). Полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов.</p>	<p>Нарушений не выявлено. Совершенствование и укрепление материально-технической базы учреждения по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан.</p>	<p>В течение 2023 года</p>	<p>Абакшина Е.Н., директор</p>		
<p>2.2. Время ожидания предоставления услуги (в соответствии с записью на</p>	<p>Нарушений не выявлено.</p>	<p>В течение 2020 года</p>	<p>Беличихина И.В., Воробьева Е.И.,</p>		

<p>прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.). Полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов.</p>	<p>Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих повысить эффективность и сократить время ожидания предоставления услуг.</p>		<p>Крутова Е.В., Обухова С.А., заведующие отделений</p>		
<p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Полученное значение по результатам независимой оценки 99 баллов из 100 максимально возможных баллов.</p>	<p>Нарушений не выявлено. Для устранения замечания по предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) планируется обучение специалиста учреждения. Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий,</p>	<p>2 полугодие 2023 года</p> <p>В течение 2023 года</p>	<p>Абакшина Е.Н., директор</p> <p>Беличихина И.В., Воробьева Е.И., Крутова Е.В., Обухова С.А., заведующие</p>		

	позволяющих повысить комфортность предоставления услуг.		отделений			
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов Полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов.	Нарушений выявлено. Проведение инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг.	не по с	В течение 2023 года	Беличихина И.В., Воробьева Е.И., Крутова Е.В., Обухова С.А., заведующие отделений		
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов.	Нарушений выявлено. Проведение инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг.	не по с	В течение 2023 года	Беличихина И.В., Воробьева Е.И., Крутова Е.В., Обухова С.А., заведующие отделений		
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего	Нарушений выявлено. Внедрение	не в	В течение 2023 года	Беличихина И.В., Воробьева Е.И., Крутова Е.В.,		

<p>числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). Полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов.</p>	<p>практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих повысить доступность предоставления услуг для инвалидов.</p>		<p>Обухова С.А., заведующие отделений</p>		
--	--	--	---	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов.</p>	<p>Нарушений не выявлено. Проведение мероприятий, направленных на обеспечение и создание условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении, на установление доброжелательных взаимоотношений работников с получателями социальных услуг, родственниками.</p>	<p>В течение 2023 года</p>	<p>Абакшина Е.Н., директор; Беличихина И.В., Воробьева Е.И., Крутова Е.В., Обухова С.А., заведующие отделений</p>		
---	---	----------------------------	---	--	--

<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов.</p>	<p>Нарушений не выявлено. Повышение квалификации специалистов по плану профессиональной подготовки. Организация профессионального обучения внутри учреждения по утвержденному плану.</p>	<p>В течение 2023 года В течение 2023 года</p>	<p>Абакшина Е.Н., директор; Горячкова Е.В., методист; Беличихина И.В., Воробьева Е.И., Крутова Е.В., Обухова С.А., заведующие отделений</p>		
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов.</p>	<p>Нарушений не выявлено. Повышение квалификации специалистов по плану профессиональной подготовки. Организация профессионального обучения внутри учреждения по утвержденному плану.</p>	<p>В течение 2023 года</p>	<p>Абакшина Е.Н., директор; Горячкова Е.В., методист; Беличихина И.В., Воробьева Е.И., Крутова Е.В., Обухова С.А., заведующие отделений</p>		

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы). Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, если бы была возможность выбора организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Полученное значение по результатам независимой оценки 100 балла из 100 максимально возможных баллов.</p>	<p>Нарушений не выявлено. Проведение мониторинга удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг.</p>	<p>1 раз в квартал в течение 2023 года</p>	<p>Беличихина И.В., Воробьева Е.И., Крутова Е.В., Обухова С.А., заведующие отделений; Горячкова Е.В., методист</p>		
<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Полученное значение по результатам независимой оценки 100 балла из 100 максимально возможных баллов.</p>	<p>Нарушений не выявлено. Совершенствовать организационные условия оказания услуг в соответствии с запросом получателей услуг.</p>	<p>В течение 2023 года</p>	<p>Беличихина И.В., Воробьева Е.И., Крутова Е.В., Обухова С.А., заведующие отделений</p>		

<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов.</p>	<p>Нарушений выявлено. не Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников учреждения на общем собрании коллектива.</p>	<p>Март 2023 года</p>	<p>Абакшина Е.Н., директор; Беличихина И.В., Воробьева Е.И., Крутова Е.В., Обухова С.А., заведующие отделений</p>		
<p>Итоговый рейтинг – 100 баллов.</p>					