

УТВЕРЖДАЮ

Директор БУ СО ВО «КЦСОН Кирилловского района»

Е.Н.Абакшина



План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг БУ СО ВО «КЦСОН Кирилловского района» на 2019 - 2020 годы

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					
1.1. Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требований к ней, установленным нормативным и правовым актам (полученное значение по результатам независимой оценки 97,2 балла из 100 максимально возможных баллов).	Для повышения открытости и доступности информации, размещенной на официальном сайте учреждения, добавить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в	До 30 января 2020 года	Акимова Г.И., заместитель директора, заведующий отделением Крутова Е.В. специалист по социальной работе		

	соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц. Дальнейшее совершенствование и поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на информационных стендах учреждения.	В течение 2020 года	Горячкова Е.В., методист		
1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов).	Нарушений не выявлено. Поддерживать функционирование на официальном сайте учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Провести работу по информационному наполнению подраздела «Часто задаваемые вопросы».	В течение 2020 года До 30 января 2020 года	Михайлов С.В., программист Крутова Е.В., специалист по социальной работе		
1.3. Удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникативной сети «Интернет» (полученное значение по результатам независимой оценки 100	Нарушений не выявлено. Обеспечение бесперебойного функционирования телефона, электронной почты, электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения в сети Интернет	В течение 2020 года	Акимова Г.И., заместитель директора, заведующий отделением Михайлов С.В., программист Крутова Е.В., специалист по социальной работе		

баллов из 100 максимально возможных баллов).	Проведение просветительской работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта учреждения как источника получения информации в учреждении				
II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.1. Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг (полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов).	Нарушений не выявлено. Совершенствование и укрепление материально-технической базы учреждения по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан.	В течение 2020 года	Абакшина Е.Н., директор		
2.2. Время ожидания предоставления услуги, своевременность предоставления услуги (полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов).	Нарушений не выявлено. Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих повысить эффективность и сократить время ожидания предоставления услуг.	В течение 2020 года	Обухова С.А. Акимова Г.И. Лукшина И.Е. Лысачева Н.И. Бунтякова Т.Ф.		
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждением (полученное значение по результатам независимой оценки 99,3 балла из 100 максимально возможных баллов).	Нарушений не выявлено. Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих повысить комфортность предоставления услуг.	В течение 2020 года	Абакшина Е.Н., директор Левина О.Н., заместитель директора Обухова С.А. Акимова Г.И. Лукшина И.Е. Лысачева Н.И. Бунтякова Т.Ф.		
III. Доступность услуг для инвалидов					

<p>3.1. Оборудование помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов).</p>	<p>Нарушений не выявлено. Проведение инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг.</p>	<p>В течение 2020 года</p>	<p>Абакшина Е.Н., директор Акимова Г.И., заместитель директора, заведующий отделением</p>		
<p>3.2. Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать равные услуги (полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов).</p>		<p>В течение 2020 года</p>	<p>Абакшина Е.Н., директор Акимова Г.И., заместитель директора, заведующий отделением</p>		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
<p>4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в учреждение (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 2020 года</p>	<p>Абакшина Е.Н., директор; Левина О.Н., заместитель директора Обухова С.А. Акимова Г.И. Лукшина И.Е. Лысачева Н.И. Бунтякова Т.Ф. Сироткина О.В., специалист по кадрам</p>		

<p>4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (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 2020 года В течение 2020 года</p>	<p>Абакшина Е.Н., директор Левина О.Н., заместитель директора Обухова С.А. Акимова Г.И. Лукшина И.Е. Лысачева Н.И. Бунтякова Т.Ф. Сироткина О.В., специалист по кадрам</p>		
<p>4.3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, подачи электронного обращения, консультации по оказываемым услугам и т.д.) (полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов).</p>	<p>Нарушений не выявлено.</p>	<p>В течение 2020 года</p>	<p>Абакшина Е.Н., директор Левина О.Н., заместитель директора Обухова С.А. Акимова Г.И. Лукшина И.Е. Лысачева Н.И. Бунтякова Т.Ф. Сироткина О.В., специалист по кадрам</p>		
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>					

<p>5.1. Готовность получателей услуг, рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (полученное значение по результатам независимой оценки 100 балла из 100 максимально возможных баллов).</p>	<p>Нарушений не выявлено. Мониторинг удовлетворенностью получателей услуг качеством предоставляемых услуг.</p>	<p>1 раз в квартал В течение 2020 года</p>	<p>Обухова С.А. Акимова Г.И. Лукшина И.Е. Лысачева Н.И. Бунтякова Т.Ф.</p>		
<p>5.2. Удовлетворенность организационными условиями предоставления 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 2020 года</p>	<p>Обухова С.А. Акимова Г.И. Лукшина И.Е. Лысачева Н.И. Бунтякова Т.Ф.</p>		
<p>5.3. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении (полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов).</p> <p>Итоговый рейтинг и рэнкинг- 99,8 балла</p>	<p>Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников учреждения на общем собрании коллектива.</p>	<p>19 ноября 2019 г.</p>	<p>Абакшина Е.Н., директор Левина О.Н., заместитель директора Обухова С.А. Акимова Г.И. Лукшина И.Е. Лысачева Н.И. Бунтякова Т.Ф. Сироткина О.В., специалист по кадрам</p>		