**ОТЧЕТ О РЕАЛИЗАЦИИ ПЛАНА**

**ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ**

**ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  АВТОНОМНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ЮРГИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА» ЗА 2019 ГОД**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | 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 |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| \* | Проводить мониторинг уровня посещаемости сайта получателями услуг (реклама сайта,  настройка выдачи сайта в поиcковых системах Яндекс, Google.)\*\* | 1 раз в квартал | Игнатова Людмила Григорьевна, заместитель директора учреждения | Мониторинг уровня посещаемости сайта получателями проводится путем фиксирования счетчиком посещения сайта с ежедневными обновлениями;  При поисковом запросе в системах Яндекс,  Google сайт учреждения находится в первых позициях | До 1 числа каждого квартала |
| \* | Своевременно обновлять информацию о деятельности организации  социального обслуживания, размещенной на сайте организации, в соответствии с требованиями действующего законодательства\*\* | постоянно | Игнатова Людмила Григорьевна, заместитель директора учреждения | Создание собственного сайта учреждения 20.02.2019 г. ссылка: <http://kcson-yurginsk.tmn.socinfo.ru>  обновление информации о деятельности учреждения на сайте bus.gov | В постоянном режиме |
| \* | Контролировать работу дистанционных способов  обратной связи и взаимодействия с получателями услуг\*\* | постоянно | Кугаевских Оксана Владимировна, директор учреждения | Сообщения, полученные через формы обратной связи на сайте учреждения проверяются в ежедневном режиме | Ежедневный просмотр сообщений |
| \* | Контролировать открытость и доступность информации об организации путем выхода в  социальные сети\*\* | постоянно | Игнатова Людмила Григорьевна, заместитель директора учреждения | Обновление и наполнение информации в социальных сетях: одноклассники и вконтакте публикуется на постоянной основе | ежедневное размещение информации об учреждении по направлениям деятельности (опубликование видеороликов, пресс – релизов, пост – релизов и т.п.) |
| \* | Обеспечивать мониторинг информированности получателей услуг об их правах и обязанностях, о  видах социальных услуг, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, а также о  стоимости платных услуг\*\* | постоянно | Игнатова Людмила Григорьевна, заместитель директора учреждения | Контроль размещения полноты информации о правах и обязанностях, видов социальных услуг, тарифах на эти услуги, стоимости платных услуг предоставляемым учреждением на стендах, на сайте, посредством информационно – раздаточного материала, информированность населения посредством СМИ | По мере изменения законодательства, правовых нормативных актов |
| \* | Контролировать обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при  предоставлении работниками организации информации при личном обращении, по  телефону, посредством дистанционных способов обратной связи\*\* | постоянно | Игнатова Людмила Григорьевна, заместитель директора учреждения | Контроль оказания квалифицированной помощи сотрудником учреждения при информировании обратившихся граждан по интересующим их вопросам оказания социальных услуг. Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб от клиентов | Весь период |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| \* | Поддерживать в надлежащем состоянии  здания, помещения организации и территории, на которой она расположена\*\* | постоянно | Кугаевских Оксана Владимировна, директор учреждения | Обеспечение беспрепятственного доступа в учреждение для маломобильных групп граждан | Весь период |
| \* | Создавать условия по привлечению внебюджетных средств для улучшения материально-технической базы организаций\*\* | постоянно | Кугаевских Оксана Владимировна, директор учреждения | Информирование о материально – техническом обеспечении учреждения на сайте, расширение спектра предоставления платных услуг, комфортность предоставления услуг | Весь период |
| \* | Контролировать оказание услуг в установленные сроки\*\* | 1 раз в квартал | Игнатова Людмила Григорьевна, заместитель директора учреждения | Проведение проверок  документации по предоставлению социальных услуг, обеспечение соблюдения порядка приема, регистрации и рассмотрения подачи заявлений и принятия решений | Весь период |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Отсутствуют в помещениях видео-, аудиоинформаторы для  лиц с нарушением слуха и зрения | Установить в помещениях учреждения видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением слуха и зрения | 10.12.2020 г. | Кугаевских Оксана Владимировна, директор учреждения | Установить в помещениях учреждения видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением слуха и зрения.  Оказание ситуационной помощи для лиц с нарушением слуха и зрения | Мероприятия запланированы на 2020 г. |
| Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения | Обеспечить наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | 10.12.2020 г. | Кугаевских Оксана Владимировна, директор учреждения | Установка кнопки экстренного вызова специалиста;  обустройство держателя для тростей и костылей  установка крана смесителя;  установка дверной ручки нажимного действия | Заключен договор на оборудование санитарно-гигиенических помещений 20.02.2020 г. |
| \* | Соблюдать доступность для инвалидов и маломобильных граждан при проведении  капитального ремонта здания\*\* | В случае необходимости | Кугаевских Оксана Владимировна, директор учреждения | Капитальный ремонт не планируется |  |
| \* | Продолжить проведение работ по повышению уровня доступности помещений учреждения в соответствии с «СП  59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп  населения. Актуализированная редакция СНиП 35-1-2001\*\* | В случае необходимости | Кугаевских Оксана Владимировна, директор учреждения | проведение работ по повышению уровня доступности помещений учреждения в соответствии с «СП  59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп  населения. Актуализированная редакция СНиП 35-1-2001\*\* | В случае необходимости |
| \* | Продолжить обучение работников учреждения эффективной работе с приобретаемым оборудованием в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов\*\* | Проведение обучающих семинаров 1 раз в квартал | Игнатова Людмила Григорьевна, заместитель директора учреждения | Участие в обучающих семинарах областным центром реабилитации, проведение практических занятий | по потребности |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | |
| \* | Планировать мероприятия по повышению квалификации работников организаций через  систему повышения квалификации и обучения.  Организовать на системной основе работу с  сотрудниками организации по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и  развитию деловых и профессиональных качеств\*\* | постоянно | Кугаевских Оксана Владимировна, директор учреждения | Повышения профессионализма сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и профессиональной переподготовки по направлениям деятельности учреждения, участие в обучающих семинарах | ежемесячно |
| \* | Контролировать соблюдение работниками организации общих принципов  профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения,  утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников учреждения социального обслуживания\*\* | постоянно | Кугаевских Оксана Владимировна, директор учреждения | Проведение методических советов с сотрудниками учреждения по данным вопросам | 20.04.2020 г.  06.11.2020 г. |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| \* | Повышать качество условий оказания услуг путем проведения мероприятий по выявлению причин неудовлетворенности качеством  условий оказания услуг получателями \*\* | постоянно | Игнатова Людмила Григорьевна, заместитель директора учреждения | Проведение анкетирования. Составление актов контрольной проверки полноты и качества социальных услуг. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг. | ежемесячно |
| \* | Контролировать работу по проведению мониторинга мнений граждан о качестве условий оказания услуг  организацией и проводить работу по устранению выявленных недостатков \*\* | 1 раз в квартал | Игнатова Людмила Григорьевна, заместитель директора учреждения | исполнение плана по улучшению качества работы учреждения с определением ответственных специалистов за реализацию мероприятий плана | 25.11.2020 г. |

\* Недостатков в соответствии с действующим законодательством в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг не выявлено

\*\* Мероприятия, направленные на улучшение качества деятельности организации, утверждаемые по предложениям, поступившим от Общественного совета по независимой оценке качества при Департаменте социального развития Тюменской области