

УТВЕРЖДАЮ
 Директор АУ СО Вологодской области
 «Устюженский дом социального обслуживания
 для граждан пожилого возраста и инвалидов»



Б. Воробьева


 (подпись)

18.11.2021 г. № 117
 (дата, номер приказа)

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг АУ СО Вологодской области «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов» на 2022 - 2024 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 97,37 баллов из 100 максимально возможных баллов)	Дальнейшее совершенствование и поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на официальном сайте информационных стендах учреждения..	Постоянно	Бойцов В.М., заместитель директора по общим вопросам Знаменская А.Е., специалист по социальной работе	На официальном сайте размещена полная и актуальная информация	Весь период

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.	Постоянно	Бойцов В.М., заместитель директора по общим вопросам Знаменская А.Е., специалист по социальной работе	На официальном сайте учреждения установлены дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	Весь период
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 баллов из 100 максимально возможных баллов)	нарушений не выявлено. Обеспечение бесперебойного функционирования телефона, электронной почты, электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения в сети Интернет	Постоянно	Бойцов В.М., заместитель директора по общим вопросам Долотов А.Н. - программист Знаменская А.Е., специалист по социальной работе	Постоянно	Весь период
	Проведение просветительской работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта учреждения как источника получения информации в	Постоянно	Знаменская А.Е., специалист по социальной работе	Постоянно	Весь период

	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. Организация и оборудование комнаты психологической разгрузки.	2018 г.	Воробьева Г.Б., директор; Смирнова Н. А., психолог	Выполнено	2018 г.
	Совершенствование и укрепление материально-технической базы учреждения по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан.	В соответствии с планом укрепления материально-технической базы учреждения	Воробьева Г.Б., директор, Бойцов В.М., заместитель директора по общим вопросам	Постоянно	Весь период
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.	Постоянно	Сафронова И. С., специалист по кадрам, Знаменская А.Е., специалист по социальной работе, Сириченко А. С. – фельдшер	Постоянно	Весь период
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. (полученное значение по результатам независимой оценки 100 баллов из 100 максимально возможных баллов)	Нарушений не выявлено. Оборудование входных групп пандусами, поручнями.	постоянно	Воробьева Г.Б., директор, Бойцов В. М., заместитель директора по общим вопросам	по мере необходимости	весь период
	Проведение в системе ремонта входных групп.	постоянно	Воробьева Г.Б., директор, Бойцов В. М., заместитель директора по общим вопросам	постоянно	весь период

	Замена покрытия подъездных путей к зданиям учреждения.	постоянно	Воробьева Г.Б., директор, Бойцов В. М., заместитель директора по общим вопросам	по мере необходимости	Весь период
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)	Нарушений не выявлено. Поддержание в рабочем состоянии установки для инвалидов по слуху и зрению дублирующей звуковой и зрительной информации	постоянно	Воробьева Г.Б., дир-р, Бойцов В.М, заместитель директора по общим вопросам	постоянно	Весь период
	Обучение персонала учреждения по специальным программам оказания помощи для всех категорий обслуживаемых граждан.	постоянно	Сириченко А. С., фельдшер, Кронштатова В.А., старшая медицинская сестра, Знаменская А.Е., специалист по социальной работе	постоянно	Весь период
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
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)	Нарушений не выявлено. Проведение мероприятий, направленных на обеспечение и создание условий для психологической безопасности и комфорта в учреждении, на установление доброжелательных взаимоотношений работников с получателями социальных услуг, родственниками.	Постоянно	Администрация учреждения	Постоянно	Весь период
4.2. Удовлетворенность	Нарушений не выявлено.	Постоянно.	Администрация	Постоянно	Весь период

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)	Повышение квалификации специалистов по плану профессиональной подготовки;		учреждения		
	Организация профессиональной переподготовки специалистов (медицинская сестра - медицинская сестра диетическая);	Постоянно.	Администрация учреждения	Постоянно	Весь период
	Организация профессионального обучения внутри учреждения по программам методических объединений.	Постоянно.	Администрация учреждения	Постоянно	Весь период
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)	Нарушений не выявлено. Разработать стандарт получения информации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	постоянно	Администрация учреждения	Постоянно	Весь период
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1. Готовность получателей услуг, рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли	Нарушение не выявлено. Проведение мониторинга удовлетворенностью	Постоянно	Воробьева Г.Б., директор; Знаменская А.Е.,	Постоянно	Весь период

бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения). (полученное значение по результатам независимой оценки 100 балла из 100 максимально возможных баллов)	получателей услуг качеством предоставляемых услуг		специалист по социальной работе		
	Укрепление материально-технической базы учреждения в соответствии с данными опроса. Реализация программы «Безбарьерная среда»	Постоянно	Воробьева Г.Б., директор, Бойцов В.М., заместитель директора по общим вопросам	Постоянно	Весь период
5.2. Удовлетворенность организационными условиями оказания услуг – графиком работы учреждения (подразделения отдельных специалистов) (полученное значение по результатам независимой оценки 100 балла из 100 максимально возможных баллов)	Нарушений не выявлено. Совершенствовать организационные условия оказания услуг в соответствии с запросом получателей услуг.	Постоянно	Администрация учреждения	Постоянно	Весь период
5.3. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении. (полученное значение по результатам независимой оценки 99,84 баллов из 100 максимально возможных баллов)	Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников учреждения на общем собрании коллектива.	1 кв. 2022 г.	Воробьева Г.Б., директор		