

ПЛАН
по устранению недостатков работы, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг <1>
бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»
(наименование организации)
на 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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
Показатель открытости и доступности информации об организации составляет 18 баллов из 20	1. Своевременно обновлять информацию о деятельности Учреждения на официальном сайте в сети «Интернет», поддерживать на должном уровне обеспечение качества информации 2. Информировать население об услугах, оказываемых учреждением, размещать и актуализировать информации о предоставляемых социальных услугах и проводимых мероприятиях в СМИ, на стендах учреждения, в сети Интернет.	В течение 2019 года В течение 2019 года	Директор Н.С. Сергеева	Информация о деятельности Учреждения на официальном сайте в сети «Интернет» поддерживается в актуальном состоянии, своевременно обновляется. Своевременно обновляются информационные стенды; на официальном сайте размещено 234 информационных сообщения о значимых событиях учреждения; функционирует страничка Учреждения в социальной сети ВКонтакте; в районной газете «Борьба» опубликовано 56 статей и заметок о деятельности Учреждения; специалистами Учреждения организовано 13 выступлений: на совещании по итогам работы Учреждения за 2018 год, оперативном совещании в администрации района, совещании с главами городского и сельских поселений, директоров образовательных учреждений, координационном совете по делам ветеранов и инвалидов при администрации района, районном	2019 год

	3. Проводить просветительскую работу с населением о возможности получения необходимой информации на сайте учреждения, о возможности получения услуг в электронной форме посредством распространения информационных материалов (памяток, буклетов, брошюр)	В течение 2019 года		совете ветеранов, проведен День открытых дверей; распространено 1197 памяток и буклетов о деятельности Учреждения. Распространено 239 памяток о возможности получения необходимой информации на сайте учреждения, о возможности получения услуг в электронной форме.	
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Показатель комфортности условий предоставления услуг составляет 18 баллов из 20	Проводить мероприятия по благоустройству территории учреждения и соответствующему обеспечению содержания помещений учреждения	В течение 2019 года	Директор Н.С. Сергеева	Пройдена экспертиза проектно-сметной документации на капитальный ремонт подвального помещения стационарного отделения. Работы проведены во втором полугодии 2019 года.	2019 год
III. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Показатель, характеризующий доброжелательность, вежливость работников организации составляет 14 баллов из 15	Проводить производственные совещания с работниками учреждения по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения	Ежеквартально	Директор Н.С. Сергеева	Проведено 8 производственных совещаний по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения (с сотрудниками аппарата, специалистами структурных подразделений).	2019 год
IV. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

<p>Показатель удовлетворенности и качеством оказания услуг составляет 28 баллов из 30</p>	<p>1. Внедрение инновационных методов работы; изучение методической литературы, опыта работы других учреждений (семинары, круглые столы, заседания методического совета)</p> <p>2. Проведение различных видов внутренних проверок: оперативных, тематических, внеплановых с целью контроля качества предоставляемых социальных услуг</p> <p>3. Проведение опроса получателей социальных услуг по удовлетворенности социальным обслуживанием с привлечением членов Попечительского совета учреждения, общественных организаций района</p>	<p>В течение 2019 года</p> <p>В течение 2019 года</p> <p>Ежеквартально</p>	<p>Директор Н.С. Сергеева</p>	<p>Применялись стационарозамещающие технологии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Школа ухода за гражданами пожилого возраста» 44 человека; - «Приемная семья для пожилого человека» - 1 человек; - «Школа безопасности на дому» - 191 человек; - «Профилакторий на дому» - 27 человек; - «Передышка», охват 5 семей; - через пункт проката выдано 30 ТСР. <p>Функционирует ЦАД «Забота», 8 клубов с различными категориями граждан (3 клуба для семей с детьми, 5 клубов для граждан пожилого возраста).</p> <p>Проведено 4 заседания Методического совета; семинар-практикум «Социальное сопровождение как деятельность по адаптации личности в социуме»; семинар «Наставничество как эффективная форма работы с персоналом»; занятие с элементами тренинга «Профилактика синдрома эмоционального выгорания у специалистов учреждения социального обслуживания»; занятие – практикум «Поддержание здоровья на рабочем месте» (с привлечением медицинских работников).</p> <p>Проведено 37 внутренних проверок качества предоставления социальных услуг (19 оперативных, 13 тематических, 1 тестирование, 1 фронтальная, 2 повторные, 1 внеплановая), по результатам проверок составлены справки.</p> <p>Опрошено 811 получателей социальных услуг, из них: 375 человек через ящик для анкетирования (НОК), 49 человек - членами Попечительского совета учреждения, 77 человек - членами первичных ветеранских организаций.</p> <p>Удовлетворенность качеством предоставленных социальных услуг составила 98,9 %.</p>	<p>2019 год</p>
---	--	--	-----------------------------------	--	-----------------

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

<2> Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".