

УТВЕРЖДАЮ:

Министр труда, занятости
и социальной защиты Республики Коми



И.В. Семяшкин

(подпись)

14.01.2019

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг

ГБУ РК «Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения Усть-Куломского 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 <u>Конкретный</u> <u>месяц</u>	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 или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
0,77 балла по показателю I п.3 «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных»	Усиление работы по информированию граждан об условиях, порядке предоставления и оплате социальных услуг путем: 1. Размещение на официальном сайте необходимой информации, поддержания ее в актуальном состоянии постоянно 2. Обновление информации на стендах, расположенных на удаленных рабочих местах специалистов по социальной работе в сельские поселения Усть-Куломского района	январь постоянно в течение года	Пименов М.А. Батманова А.Ф. – заведующий-организационно-консультативным отделением		

	3. Размещение информации о деятельности на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru)	постоянно в течение 5 рабочих дней со дня получения информации или ее изменения	Панюкова С.М. – заместитель директора-заведующий территориальным центром		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
0,47 балла по показателю II.3 «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»	Усилить работу по повышению удовлетворенности клиентов организации путем: 1. улучшения материально-технического оснащения организации : - установка системы для инвалидов по слуху и зрению 2. установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 3. создание благоприятного климата	в течение года по мере выделения денежных средств из Республиканского бюджета постоянно	Панюкова С.М. – заместитель директора-заведующий территориальным центром Елфимов В.Г. заведующий хозяйством Заведующие отделениями, специалисты по социальной работе		
III. Доступность услуг для инвалидов					
0,69 балла по показателю III п. 3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Продолжить работу по благоустройству и оборудованию прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов путем: 1. выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов 2. установка поручней, расширенных дверных проемов, оборудование санитарно-гигиенического помещения: - работа с Министерством на выделение средств на подготовку проектно-сметной документации - проведение работ по исполнению проектно-	течение года в течение года по мере выделения денежных средств из Республиканского бюджета	Елфимов В.Г. заведующий хозяйством		

	<p>сметной документации</p> <p>- согласование с Национальным Банком данных видов работ по реконструкции здания</p> <p>3. установка системы для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>4. установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>	<p>в течение года</p> <p>по мере выделения денежных средств из Республиканского бюджета</p>			
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы					
<p>0,91 балла по показателю IV п. 1</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>В целях профилактики «Синдрома эмоционального выгорания» сотрудников учреждения проводить тренинги, деловые игр.</p> <p>Регулярно проводить разъяснительные беседы с сотрудниками о необходимости доброжелательного общения с клиентами</p>	<p>ежеквартально</p> <p>постоянно</p>	<p>Чаланова В.А. психолог</p> <p>Панюкова С.М. – заместитель директора – заведующий территориальным центром</p>		
<p>0,9 балла по показателю IV п.2</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>Регулярно проводить разъяснительные беседы с сотрудниками о необходимости доброжелательного общения с клиентами</p>	<p>постоянно</p>	<p>Батманова А.Ф. Черных Т.А Нападкова Т.А. - заведующие отделениями</p>		
<p>0,81 балла по показателю IV п. 3</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>Регулярно проводить разъяснительные беседы с сотрудниками о необходимости доброжелательного общения с клиентами</p>	<p>постоянно</p>	<p>Батманова А.Ф. Черных Т.А Нападкова Т.А. - заведующие отделениями</p>		

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Проведение повторного опроса получателей услуг на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг по форме анкеты, предлагаемой к заполнению в 2019 году, с целью получения итоговых результатов в динамике		июль-октябрь	Батманова А.Ф. – заведующий организационно-консультативным отделением		
--	--	--------------	---	--	--

* Сведения о ходе реализации мероприятия не заполняются (они подлежат заполнению в информации