

**Информация об исполнении ПЛАНА мероприятий  
по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг  
ГБУ РК «ЦСЗН Усть-Куломского района»  
(наименование организации)**

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 1 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	январь	Пименов М.А.	выполнено	Размещение информации об учреждении на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» производится в соответствии с законодательством РФ и РК

			постоянно в течение года	Батманова А.Ф. – заведующий-организационно-консультативным отделением	выполнено	с целью выполнения мероприятий проводятся выездные проверки Информация на стендах обновляется своевременно по мере изменения законодательства..  Информация размещается и обновляется на официальном сайте учреждения, в социальной сети ВКонтакте, на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru) (План по госзаказу на 2019 год , откорректированный план 2019 года и отчет по выполнению госзаказа за 1, 2,3 квартал 2019
2. Обновление информации на стендах, расположенных на удаленных рабочих местах специалистов по социальной работе в сельские поселения Усть-Куломского района						
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	выполнено	



						года размещен своевременно)
II. Комфортность условий предоставления услуг						
0,47 балла по показателю <b>Пп.3</b> «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	Панкова С.М. – заместитель директора территориальным центром Елфимов В.Г. заведующий хозяйством	выполнено	Составлен план по приобретению по программе «Доступная среда» 2019-2022 гг заклучен договор по поставке надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля  Проведены семинары на тему : 1.«Позитивное настроение, оптимизм, желание работать, уверенность, внимание» 2. «Прием и налаживание контакта с окружающим миром» 3. Психологический	

						климат в коллективе» 4.Проведена беседа-тренинг со специалистами «Искусство позитивного мышления»
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-сметной документации - согласование с Национальным Банком данных видов работ по реконструкции здания 3. установка системы для инвалидов по слуху и зрению 4. установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	в течение года  в течение года по мере выделения денежных средств из Республиканского бюджета  в течение года по мере выделения денежных средств из Республиканского бюджета	Елфимов В.Г. заведующий хозяйством	выполнено	мероприятия включены в программу «Доступная среда» 2019-2022 гг 1. стоянка выделена, не менее одной машиномест или не менее 10% от общего количества стояночных мест. 2. опоры для передвижения(поручни) установлены. 3. заключен договор по поставке надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	



							выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы							
0,91 балла по показателю IV п. 1 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).	В целях профилактики «Синдрома эмоционального выгорания» сотрудников учреждения проводить тренинги, деловые игр.  Проводить разъяснительные беседы с сотрудниками о необходимости доброжелательного общения с клиентами	ежеквартально  ежеквартально	Чаланова В.А. психолог  Панюкова С.М. – заместитель директора – заведующий территориальным центром	выполнено  выполнено	Проведено психологические тренинги по профилактике эмоционального выгорания с сотрудниками Центра проведены практические занятия по темам вежливого общения с клиентами (охват 30 чел.) Психологом проведена музыкальная релаксация. (охват 20 чел.) Приёмы налаживания контакта с оказывающими. (охват 17 человек)	Проведено психологические тренинги по профилактике эмоционального выгорания с сотрудниками Центра проведены практические занятия по темам вежливого общения с клиентами (охват 30 чел.) Психологом проведена музыкальная релаксация. (охват 20 чел.) Приёмы налаживания контакта с оказывающими. (охват 17 человек)	
0,9 балла по показателю IV п.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное	Проводить разъяснительные беседы с сотрудниками о необходимости доброжелательного общения с клиентами	ежеквартально	Батманова А.Ф. Черных Т.А. Нападкова Т.А. - заведующие отделениями	выполнено	заведующими отделением со специалистами отделений проведены мероприятия	заведующими отделением со специалистами отделений проведены мероприятия	

<p>оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>					<p>направленные на достижение удовлетворенности и граждан в при получении социальных услуг</p> <p>1.«Симпатия или понимание- попытка видеть мир другого человека»</p> <p>2.«Искренность, умение вести себя естественно во взаимоотношениях с клиентом»</p> <p>3.«Золотая середина: как сохранить клиента и не испортить отношения с сотрудниками»</p> <p>4.Искренность, умение вести себя естественно во взаимоотношениях с клиентами»</p> <p>5.«Основные этические принципы и правила служебного поведения»;</p> <p>6.«Говорим по телефону правильно»;</p>
--	--	--	--	--	---

<p>0,81 балла по показателю IV п. 3 Доля получателей услуг, удовлетворенных добротностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>Проводить разъяснительные беседы с сотрудниками о необходимости доброжелательного общения с клиентами</p>		<p>Батманова А.Ф. Черных Т.А. Нападкова Т.А. - заведующие отделениями</p>	<p>выполнено</p>	<p>В целях определения удовлетворенности и качества получателей услуг проведен мониторинг удовлетворенности и граждан предоставляемым и социальными услугами. в течение 2019 года опрошено 44 граждан. Жалоб на качество оказываемых социальных услуг не поступало. С сотрудниками центра проведены беседы на тему : 1. «Пробуждение интереса к беседе» 2. Установление контакта с собеседником»</p>
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
<p>Проведение повторного опроса получателей услуг на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг по форме анкеты, предлагаемой к</p>		<p>июль-октябрь</p>	<p>Батманова А.Ф. – заведующий организационно-консультативным</p>	<p>выполнено</p>	<p>повторный опрос проведен. Жалоб на качество</p>



выполнено в 2019 году, с целью получения итоговых результатов в динамике	отдел	отдел	отдел	отделением			оказываемых услуг не поступало.
--	-------	-------	-------	------------	--	--	---------------------------------------

Директор ГБУ РК «ЦСЗН Усть-Куломского района»

*Handwritten signature*

Дружкова Н.В.