Отчет об исполнении плана

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Областное государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Геронтологический центр»
(наименование организации)

В 2021 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 социального обслуживания					
На общедоступных информационных ресурсах размещен не полный объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания	Приведение информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте, в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», правила размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определенных постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 г. №1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет».	I квартал 2022	Директор Фомина М.В.	По результатам проведенного анализа, информация о деятельности организации социального обслуживания, размещенная на официальном сайте, приведена в соответствие с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», правилам размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определенным постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014г. № 1239 «Об утверждении Правил размещения и	30.11. 2021

				обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»	
На официальном сайте организации в сети «Интернет» отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Создание на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»	Ноябрь 2022г.	Директор Фомина М.В.	Создан на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» раздел «Часто задаваемые вопросы»	30.11. 2021
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Не созданы условия комфортности предоставления социальных услуг, завышено время ожидания предоставления услуг для граждан	Обеспечить комфортность условий предоставления услуг за счет снижения времени ожидания предоставления услуг для граждан (своевременность записей на прием к врачу, диагностического исследования)	Октябрь 2022	Директор Фомина М.В.	Обеспечена комфортность предоставления социальных услуг за счет снижения времени ожидания предоставления услуг для граждан (своевременная запись на прием к врачу, диагностическое исследование)	Ноябрь 2021
Снижена доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Обеспечить создание более комфортных условий предоставления социальных услуг	Октябрь 2022	Директор Фомина М.В.	Обеспечено создание более комфортных условий предоставления социальных услуг (комнаты для проживания оснащены и оформлены с учетом индивидуальных предпочтений, увлечений получателей социальных услуг, проводятся индивидуальные	Ноябрь 2021

				занятия лечебной физической культурой помимо групповых в удобное для получателей социальных услуг время, в зонах отдыха на каждом этаже размещен библиотечный фонд, обеспечена постоянная поддержка связи с родственниками, в сети Интернет систематически публикуется информация о деятельности учреждения)	
III. Доступность услуг для инвалидов					
В организации не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: направить на обучение сотрудника учреждения; на период отсутствия обученного сотрудника заключить договор на оказание услуг по сурдопереводу, тифлосурдопереводу по мере необходимости	IV квартал 2022	Директор Фомина М.В.	Необходимость в услугах сурдоперевода, тифлосурдоперевода отсутствует (отсутствуют получатели социальных услуг, нуждающиеся в услугах сурдоперевода, тифлосурдоперевода)	IV квартал 2022
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания					
Выявлен факт некорректного поведения сотрудников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Обеспечить проведение разъяснительной работы в целях повышения доброжелательности, вежливости работников организации,	I квартал 2022	Директор М.В.Фомина	Проведена разъяснительная работа с персоналом по обеспечению доброжелательности и вежливости,	Ноябрь 2021

	обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию			работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организации	
Выявлен факт некорректного поведения сотрудников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Обеспечить проведение разъяснительной работы в целях повышения доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	I квартал 2022	Директор М.В.Фомина	Проведена разъяснительная работа с персоналом по обеспечению доброжелательности и вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Ноябрь 2021
Выявлен факт некорректного поведения сотрудников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия	Обеспечить проведение разъяснительной работы в целях повышения доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. Провести инструктаж среди сотрудников, принимающих телефонные звонки учреждения, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим вопросам.	I квартал 2022	Директор М.В.Фомина	Проведена разъяснительная работа по обеспечению повышения доброжелательности и вежливости работников при использовании дистанционных форм взаимодействия. Проведен инструктаж среди сотрудников, принимающих телефонные звонки учреждения, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим вопросам	Ноябрь 2021
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

В учреждении не в полном объеме соблюдается организационные условия предоставления услуг	Обеспечить повышение уровня организационных условий предоставления услуг (оперативность, своевременность, полноту и доступность оказания всех услуг). Провести разъяснительную работу среди сотрудников учреждения, обеспечивающих предоставление услуг	I квартал 2022	Директор М.В.Фомина	Обеспечено повышение уровня организационных условий оказания услуг (оперативность, своевременность, полноту и доступность оказания всех услуг) за счет добросовестного и оперативного выполнения функционала работников. Проведена разъяснительная работа среди сотрудников учреждения, обеспечивающих предоставление услуг	Октябрь 2021
В учреждении не созданы комфортные условия по оказанию услуг	Обеспечить улучшение условий оказания услуг за счет повышения комфортности оказания услуг	I квартал 2022	Директор М.В.Фомина	Обеспечено создание комфортных условий оказания социальных услуг (комнаты для проживания оснащены и оформлены с учетом индивидуальных предпочтений, увлечений получателей социальных услуг, проводятся индивидуальные занятия лечебной физической культурой помимо групповых в удобное для получателей социальных услуг время, в зонах отдыха на каждом этаже размещен библиотечный фонд,	Ноябрь 2021

				обеспечена постоянная поддержка связи с родственниками, в сети Интернет систематически публикуется информация о деятельности учреждения)	

Директор _____ М.В.Фомина