| **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией** | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК** | **Плановый срок реализации**  | **Ответственный исполнитель** | **Сведения о ходе реализации мероприятия**  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Реализован-ные меры**  | **Фактический срок реализации** |
| 1. **Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»(98,2 балла)**
 |
| I. Открытость и доступность информации об организации**(97,4 балла)** |
| на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» и информационных стендах в помещении учреждения отсутствует информация о проведении независимой оценки качества | разместить на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» и информационных стендах в помещении учреждения информацию о проведении независимой оценки качества | 4 квартал 2020 года | Величко Г.В.,заместитель директора | исполненоинформация о проведении независимой оценки качества размещена на сайте учреждения и информационных стендах в служебных помещениях Центра. | 09.10.2020 г. |
| не в полном объеме получатели услуг удовлетвореныоткрытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации  | обеспечить открытость, полноту и доступность путем своевременного размещения актуальной информации о деятельности учреждения | 4 квартал 2020 года | Величко Г.В.,заместитель директора | исполнено:информация о деятельности учреждения ежемесячно освещается в прессе (4 кв. 2020 г. 4 публ.; 2021 г.. 23 публ) , размещается на сайте Администрации района, ЦРБ, и в социальных сетях, официальный сайт создан заново, действует канал обратной связи. | 4 кв. 2020 г. октябрь – декабрь 2020 г.январь-ноябрь 2021 г. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг**(99,0 балла)** |
| недостаточно обеспечены условия для своевременного предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы) | обеспечить своевременность предоставления услуги путем усиления контроля за:- отсутствием очередности при получении услуги;- корректировкой графиков посещения социальных работников с целью уменьшения времени ожидания предоставления услуги | 4 квартал 2020 года | Величко Г.В.,заместитель директора | Исполнено:своевременность предоставления услуги обеспечена, очередность при получении услуги отсутствует;графики посещения откорректированы с учетом индивидуальных потребностей ПСУ, услуги предоставляются своевременно | декабрь 2020 г. |
| не в полном объеме получатели услуг удовлетворены комфортностью предоставления услуг | увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, путем усиления контроля за качеством и своевременностью предоставления услуг. Продолжить работы по укреплению материально-технической базы учреждения с целью обеспечения комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан | 2 квартал 2021 года | Дорошенко В.Л.,директор | исполнено:обеспечен контроль за качеством предоставляемых услуг путем посещения и опроса ПСУ, доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью составляет 99,3 %. Продолжены работы по укреплению материально-технической базы учреждения:проведен ремонт жилых помещений социально-реабилитационных отделений, обустроены поручни в СРО № 1 и пандусы в СРО № 3; построена уличная беседка в СРО № 3. | июнь 2021 г. |
| III. Доступность услуг для инвалидов**(99,7 балла)** |
| - | - | - | - | - |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы**(98,8 балла)** |
| повысить доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт, непосредственное оказание услуги | провести разъяснительную работу с сотрудниками Центра об обязательном соблюдении принципов профессиональной этики социального работника и основных правил служебного поведения при осуществлении первичного контакта и информирования получателей социальных услуг, а также при непосредственном оказании услуги | 4 квартал 2020 года | Величко Г.В.,заместитель директора | Исполнено:проведена разъяснительная работа с сотрудниками Центра о соблюдении профессиональной этики при осуществлении первичного контакта и непосредственном оказании услуги..  | 4 квартал2020 г. |
| повысить доброжелательность, вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия | разработать и ознакомить сотрудников с памятками - «Этикет служебного телефонного разговора», «Как грамотно разрешить конфликт», «Правила общения с людьми с особенностями физического развития» | 1 квартал2021года | Величко Г.В.,заместитель директора | Исполнено:разработаны памятки о правилах общения с ПСУ; с сотрудниками проведены занятия | январь 2021 г. |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**(96,0 балла)** |
| недостаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями услуг и готовых порекомендовать учреждение друзьям и знакомым | ежемесячно проводить анкетирование части получателей социальных услуг с целью выявления причине неудовлетворенности условиями оказания услуг, проводить мониторинг отзывов граждан о работе Центра на сайте учреждения, усилить контроль за качеством обслуживания | 4 квартал 2020 года | Величко Г.В.,заместитель директора | Исполнено:разработаны анкеты для ежемесячного опроса ПСУ; осуществляется мониторинг отзывов ПСУ о работе Центра на сайте учреждении, % удовлетворенности условиями услуг составляет 99,6 %. | 4 кв. 2020 г. |