

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУ «КЦСОН Вагайского района»

А.И. Волкова

«30» января 2023 года



Отчет

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Муниципального автономного учреждения «Комплексный Центр социального обслуживания населения
Вагайского района» за 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 мероприятий | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
|--|---|--------------------------------------|--|--|-------------------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| I. Открытость и доступность информации об Учреждении | | | | | |
| Недостатков не выявлено | | | | | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Неудовлетворенность получателей услуг временем ожидания предоставления услуги (своевременностью предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту) | Проведение ежеквартальных проверок с целью контроля времени приема граждан в соответствии с Административными регламентами предоставления государственных услуг | Апрель Июль Октябрь 2022 г | Директор Волкова Алена Игоревна | Проведены мероприятия по качеству социальных услуг (внутренний контроль) | Апрель Июль Октябрь 2022 г |

| | | | | | |
|---|--|--------------------------|--|--|--------------------------|
| организации (учреждения) для получения услуги | Предоставление услуг по предварительной записи | В течении 2022 г | Руководитель службы сопровождения по месту жительства Лебедева Любовь Михайловна | Предоставление услуг по предварительной записи, установка «гостевого компьютера» для подачи заявлений на сайте государственных и муниципальных услуг. | В течении 2022 г |
| Неудовлетворенность получателей услуг графиком прихода социального работника на дом и пр. | Проведение опроса граждан находящихся на социальном обслуживании на дому с целью составления удобного графика прихода социального работника на дом для оказания услуг с учетом пожелания получателей социальных услуг. | Апрель 2022 г. | Директор Волкова Алена Игоревна Руководитель службы помощи и ухода на дому Имангулова Хатима Тимербулатовна | По результатам проведенного опроса граждан находящихся на социальном обслуживании на дому, составлен удобный график прихода социального работника на дом | Апрель 2022г |
| Неудовлетворенность Получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг | Улучшение материально-технической базы Центра – приобретение комфортной мебели для зоны ожидания за счет внебюджетных средств или привлечение спонсоров | Четвертый квартал 2022 г | Директор Волкова Алена Игоревна Главный бухгалтер Акишева Людмила Николаевна | В 2022 году для зоны ожидания приобретены два дивана Белла, телевизор, вешалка напольная, 2 кулера для воды Agua Work 0,7 LDR, | Четвертый квартал 2022 г |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Недостатков не выявлено | | | | | |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников Учреждения | | | | | |
| Неудовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, | Проведение с работниками Центра совещания об общих | Март 2022 г | Директор Волкова Алена Игоревна | Проведения совещаний, учебы с работниками учреждения по | Март 2022 |

| | | | | | |
|--|---|--------------------------------|---|--|--------------------------------|
| вежливость работников организации социальной сферы | принципах профессиональной служебной этики и основных правилах служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников | | | вопросам служебной этики, служебного поведения, ведения диалога с получателями социальных услуг | |
| | Контроль по соблюдению работниками Центра общих принципов профессиональной служебной этики, а так же основных правил служебного поведения | Апрель, Июль, Октябрь 2022г | Директор Волкова Алена Игоревна Специалист по кадрам Засорина Наталья Леонидовна | Ежеквартальный контроль за соблюдением работников Учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правилах служебного поведения, утвержденных «Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения учреждений социального обслуживания» | Апрель, Июль, Октябрь 2022г |
| | Повышение квалификации работников Центра с целью обеспечения соответствия современным квалификационным требованиям (участие специалистов в семинарах, вебинарах и т.п.) | В течение года до 31.12.2022г. | Директор Волкова Алена Игоревна Специалист по кадрам Засорина Наталья Леонидовна | Работа по повышению квалификации работников Учреждения с целью обеспечения соответствия современным квалификационным требованиям через систему повышения квалификации и обучения. | В течение года до 31.12.2022г. |

| | | | | | |
|---|--|-------------------------------|--|--|------------------------------|
| | | | | За 2022 год 10 сотрудников прошли курсы повышения квалификации | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Неудовлетворенность получателями услуг условиями оказания услуг | Проведение анкетирования посредством предоставления возможности получателям услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления уровня удовлетворённости получателей услуг качеством оказания услуг | В течении года до 31.12.2022г | <p>Директор Волкова Алена Игоревна</p> <p>Руководители структурных подразделений Лебедева Любовь Михайловна, Имангулова Хатима Тимербулатовна, Саликова Лиана Интусовна, Хакимова Гульнара Равиловна</p> | На сайте Учреждения http://www.vagay-cson.ru/ в разделе обратная связь граждане имеют возможность задавать вопросы и получать ответы на интересующие их вопросы, писать отзывы о работе сотрудников учреждения | В течение года до 31.12.2022 |

*Недостатков в соответствии с действующим законодательством в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг не выявлено

**Мероприятия, направленные на улучшения качества деятельности организации, утверждаемые по предложениям, поступившим от Общественного совета по независимой оценке качества при Департаменте социального развития Тюменской области