

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов»

Л.Р. Нуримухаметова

«24» марта 2020 г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов» на 2020 — 2023 годы

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)
Неудовлетворенность получателей услуг качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и о его деятельности на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сайте (www.bus.gov.ru), информационных стендах в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	В течение 5 дней со дня изменения, получения информации	Р. Р. Бизина, заведующий отделением ИАМ иУД А. Р. Худорожков, техник-программист
	Обеспечение контроля за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг	Постоянно	
	Обновление официального сайта организации	II-III квартал 2020года	Р. Р. Бизина, заведующий отделением ИАМ иУД
	Разработка регламента информационной среды учреждения	II квартал 2020года	Р. Р. Бизина, заведующий отделением ИАМ иУД А. Р. Худорожков, техник-программист
Несвоевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	Подготовка предложений по оптимизации структуры учреждения с целью повышения качества социального обслуживания, расширения спектра предоставляемых услуг	I квартал 2020года	Л.Р. Нуримухаметова, директор

Неудовлетворенность получателей услуг комфортностью предоставления услуг	Продолжение работы по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организаций и территории, на которой они расположены: - разработка плана на 2020 – 2022гг. по укреплению и развитию материально-технической базы учреждения;	До 01.03.2020 года	С. В. Логинов, заместитель директора по коммерческой деятельности, общим вопросам и доступной среде
	Проведение комплекса мероприятий по косметическому ремонту здания и помещений, обновлению мебели и оборудования, в т.ч. за счет дополнительных привлеченных средств (субсидий)	2020-2023гг.	С. В. Логинов, заместитель директора по коммерческой деятельности, общим вопросам и доступной среде Т. Н. Пахомова, заведующий службой по обеспечению хозяйственной деятельности
	Оборудование развлекательной зоны для детей	I квартал 2020года	
	Дооборудование гардеробной зоны	I квартал 2020года	Т. Н. Пахомова, заведующий службой по обеспечению хозяйственной деятельности
Неудовлетворенность получателей услуг доступностью услуг для инвалидов	Повышение уровня доступности помещений учреждения в соответствии с «СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-1-2001», в том числе подготовка проектно-сметной документации на проведение капитального ремонта	До 01.11.2020 года	С. В. Логинов, заместитель директора по коммерческой деятельности, общим вопросам и доступной среде
	Проведение технической учебы сотрудников по оказанию ситуационной помощи инвалидам	Один раз в год	М.Л. Орлова, заведующий службой по обеспечению доступной среды
Неудовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации	Проведение технической учебы сотрудников учреждения правилам телефонного консультирования, подготовке ответов на письменные, устные и электронные обращения	1 раз в год	Р.Р. Бизина, заведующий отделением ИАМ иУД
	Установка видеорегистраторов в салоны автомобилей службы «Социальное такси»	I квартал 2020года	С. В. Логинов, заместитель директора по коммерческой деятельности, общим вопросам и доступной среде

	Повышение профессионального уровня сотрудников путем организации их обучения на семинарах, курсах повышения квалификации, тренингах и др.	2020-2023гг.	М. В. Казанцева, специалист по кадрам Р. Р. Бизина, заведующий отделением ИАМ и УД
	Обеспечение соблюдения работниками учреждений Кодекса профессиональной этики	Весь период	Л. Р. Нуримухаметова, директор
Неготовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Анкетирование граждан и их родственников по вопросам качества оказания социальных услуг. Организация работы по устранению выявленных недостатков (при наличии)	Ежеквартально	О. В. Лаврентьева, заведующий отделением социальной реабилитации Е. А. Редькин, заведующий отделением медико-социальной реабилитации Р. Р. Бизина, заведующий отделением ИАМ иУД
Неудовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации			
Неудовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Проведение информационных собраний с получателями услуг, зачисленных на курс реабилитации, а также членами их семей	Ежемесячно	О. В. Лаврентьева, заведующий отделением социальной реабилитации Е. А. Редькин, заведующий отделением медико-социальной реабилитации