Утверждаю:

Учредитель АНО «УПС»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т. Кудайбергенов

«\_\_» января 2021 года

# ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

**Автономной некоммерческой организации «Упоровский патриотический союз» на 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[2](#sub_2222) | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | | | |  |
| Обеспечить работоспособность  Официального сайта организации.  Обеспечивать актуализацию информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на сайте и информационных стендах организации, в соответствии с требованиями действующего законодательства.  Обеспечивать контроль за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. | Реклама сайта Учреждения, настройка выдачи сайта в поисковых системах Яндекс, Google | Январь | Коркин В. В. программист | Повышение уровня посещаемости сайта |  |
| Обеспечение актуализации информации о деятельности учреждения, размещенной на сайте учреждения в соответствии с требованиями действующего законодательства | В течение года | Похода А.В., заместитель директора,  Коркин В.В., программист | Актуализация информации (сведений) об Учреждении и о его деятельности 1 раз в квартал.  Размещение на сайте учреждения и социальных сетях информации о деятельности организации мероприятиях, акциях, проводимых учреждением не реже 1 раза в квартал |  |
| Обеспечение бесперебойной работы дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг | В течение года | Коркин В.В., программист  Похода А.В., заместитель директора, | Контроль за работой вкладки «Обратная связь» ежедневно. |  |
| Повышение открытости и доступности информации об учреждении путем выхода в социальные сети | ежемесячно | Коркин В.В., программист | Размещение в социальных сетях на страницах сайта организации информации не реже 1 раза в месяц |  |
| Обеспечить соответствие информации о деятельности организации на информационных стендах перечню информации, установленным нормативно правовыми актами | Привидение информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, в соответствие перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. | февраль | Похода А.В., заместитель директора. | Соответствие размещенной информации законодательству.  Обновление информации на стендах 1 раз в полугодие. |  |
| Повышение информированности получателей услуг об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, а также о стоимости платных услуг. | По мере внесения изменений в нормативно правовые акты.  При принятии на социальное обслуживание | Похода А.В., заместитель директора. | Оказание консультативных услуг. |  |
| Обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками организации информации при личном обращении, по телефону, посредством дистанционных способов обратной связи | В течение года | Кудайбергенов Т., директор | Предоставление консультаций по телефону, при личном обращении и в сети Интернет.  ВедениеЖурнала учета срочных социальных услуг, предоставленных по телефону и посредством сети интернет, с ежемесячным контролем. |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | |  |
| Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организаций и территории, на которой они расположены. | Заключить договор о передаче в аренду помещения в здании АУ УМР «КЦСОН» для работы и организации приема граждан и инвалидов. | 1 квартал 2021 года. | Кудайбергенов Т., директор | Организовать работу в помещение АУ УМР «КЦСОН» по приему граждан. |  |
| Установить в помещениях АУ УМР «КЦСОН» информационный стенд, вывеску организации с указанием режима работы | 1 квартал 2021 года. | Кудайбергенов Т., директор | Создание комфортных условий для предоставления социальных услуг |  |
| Оказание помощи АУ УМР «КЦСОН» по проведению работ по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений и территории Учреждения:  - разбивка клумб, высадка цветочной рассады  - косметический ремонт фасада (побелка цоколя, бордюров, покраска перил входной лестницы) | В течение года  Май  Май | Кудайбергенов Т., директор |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| Продолжить работу по оборудованию помещений организации, элементами доступной без барьерной среды для инвалидов, позволяющими получать услуги наравне с другими (поручни, держатели, опорные стойки для инвалидов). | Оказание помощи АУ УМР «КЦСОН» в поддержании в исправном состоянии оборудования, обеспечивающего доступность услуг для инвалидов. | В течение года. | Кудайбергенов Т., директор | Обеспечение доступности получения социальных услуг. |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | |  |
| Рекомендовать продолжить работу по повышению квалификации работников организаций через систему повышения квалификации и обучения. Проводить на системной основе работу с сотрудниками организации по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств. | Проведение на системной основе обучения сотрудников через систему повышения квалификации:  -обучение на семинарах, стажерских площадках.  - курсы повышения квалификации социальных работников по программе «Основы практического ухода за больными людьми и обучение навыкам самоухода»  - работа с сотрудниками по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств при проведении аппаратных совещаний со специалистами. | В течение года  июнь  ежеквартально | Похода А.В., заместитель директора    психолог  по договору | Обучение не менее 30% сотрудников учреждения |  |
| Продолжить соблюдение работниками организаций общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания. | Проведение обучения сотрудников по Кодексом этики и служебного поведения, контроль за соблюдением работниками организации общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания. | Февраль  В течение года | Кудайбергенов Т., директор | Отсутствие жалоб получателей услуг на деятельность сотрудников. |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | |  |
| Продолжить мониторинг мнений получателей социальных услуг об удовлетворенности условиями оказания услуг организацией и проводить работу по устранению выявленных недостатков (при их наличии). | Проведение анкетирования граждан, зачисленных на социальное обслуживание\*\* | При принятии на обслуживание | Похода А.В., заместитель директора | Проведение анкетирование граждан, принятых на социальное обслуживание 100% от принятых на обслуживание. |  |
|  | Привлечение добровольцев, волонтеров для оказания бытовой помощи получателям социальных услуг. | По мере необходимости | Кудайбергенов Т., директор  Похода А.В., заместитель директора |  |  |

Директор АНО «Упоровский патриотический союз»

Т.Кудайбергенов.