**Отчет**

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

**Областном государственном автономном учреждении социального обслуживания «Марковский геронтологический центр»**

**За 2022 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. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Провести разъяснительную работу со всеми сотрудниками Центра о своевременности предоставления услуги получателю услуг в соответствии с записью на прием к специалисту учреждения для получения услуги. | 31 марта 2022 года | Щербинина Н.В., заместитель директора по социальной работеСавина В.М., заместитель директора по медицинской части.Брянский П.Н. заместитель директора по АХР | Директором Центра издан приказ № 40-п от 10.02.2022 года. Проведена разъяснительная работа с сотрудниками Центра руководителями структурных подразделений. | 22 марта 2022 |
| 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Разработать опросный лист по удовлетворенности условиями оказания услуг. Провести анкетирование получателей социальных услуг. Выявить какими условиями оказания услуг не удовлетворены получатели услуг. Устранить причины неудовлетворенности. | 30 июня 2022 года. | Щербинина Н.В., заместитель директора по социальной работеМадэко Р.Н. начальник ОСР | С 20 по 24.06.2022 года проведено анкетирование по удовлетворенности условиями оказания услуг. Выявлено, что 86 % опрошенных удовлетворены условиями оказания услуг. Выявлены и устранены причины неудовлетворенности. | 30.06.2022г. |
| **II. Доброжелательность, вежливость работников организации**  |
| 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Провести разъяснительную (обучающую) работу со всеми сотрудниками Центра о Правилах общения с получателями услуг, утвержденных приказом № 233-п от 9.09.2020г. | 31 марта 2022 года | Каймакова И.М., начальник ОК, руководители структурных подразделений | Директором Центра издан приказ № 40-п от 10.02.2022 года. Все сотрудники центра под роспись ознакомлены с Правилами общения с получателями услуг | 31 марта 2022 |
| В каждом отделении составить и утвердить директором Центра планы работы по воспитанию у сотрудников высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности.Мероприятия проводить согласно утвержденного плана. | 15 марта 2022 года | Руководители структурных подразделений | В каждом отделении составлены и утверждены планы по воспитанию у сотрудников высоких моральных качеств. Мероприятия проводятся согласно утвержденного плана . | 10 марта 2022  |
| 4.3Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | Разработать памятку по общению для сотрудников при использовании дистанционных форм взаимодействия. Провести разъяснительную работу. | 25 апреля 2022 года | Щербинина Н.В., заместитель директора по социальной работеКаймакова И.М., начальник ОК, руководители структурных подразделений | Составлена памятка по общению для сотрудников при использовании дистанционных форм взаимодействия. Составлена памятка для секретаря. Проведена разъяснительная работа. | 20 апреля 2022 года |

Подготовила:

Заместитель директора по социальной работе Щербинина Н.В.