

**ОТЧЕТ О РЕАЛИЗАЦИИ ПЛАНА
ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МОУ «КРАСНООЗЕРНЕНСКАЯ ООШ» 2020 ГОДА**

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. Открытость и доступность информации об организации					
*	Проводить мониторинг уровня посещаемости сайта получателями услуг (реклама сайта, настройка выдачи сайта в поисковых системах Яндекс, Google.)**	1 раз в квартал	заместитель директора по УВР	Мониторинг уровня посещаемости сайта получателями проводится путем фиксирования счетчиком посещения сайта с ежедневными обновлениями; При поисковом запросе в системах Яндекс, Google	2 раза в месяц
*	Своевременно обновлять информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на сайте организации, в соответствии с требованиями действующего	постоянно	заместитель директора по безопасности	Обновление информации о деятельности учреждения на сайте bus.gov	В постоянном режиме

*	Контролировать работу дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**	постоянно	заместитель директора по УВР	Сообщения, полученные через формы обратной связи на сайте учреждения, проверяются в ежедневном режиме	Ежедневный просмотр сообщений
*	Контролировать открытость и доступность информации об организации путем выхода в социальные сети**	постоянно	заместитель директора по ВР	Обновление и наполнение информации в социальной сети вконтакте публикуется на постоянной основе	ежедневное размещение информации об учреждении по направлениям деятельности (опубликование видеороликов, пресс – релизов, пост – релизов и т.п.)
*	Контролировать обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками организации информации при личном обращении, по телефону, посредством дистанционных способов обратной связи**	постоянно	заместитель директора по ВР	Контроль оказания квалифицированной помощи сотрудником учреждения при информировании обратившихся граждан по интересующим их вопросам оказания социальных услуг. Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб от клиентов	Весь период

II. Комфортность условий предоставления услуг

*	Поддерживать в надлежащем состоянии здания, помещения организации и территории, на которой она расположена**	постоянно	заместитель директора по безопасности	Обеспечение беспрепятственного доступа в учреждение для маломобильных групп граждан	Весь период
*	Контролировать оказание услуг в установленные сроки**	1 раз в квартал	заместитель директора по УВР	Проведение проверок документации по предоставлению социальных услуг, обеспечение соблюдения порядка приема, регистрации и рассмотрения подачи заявлений и принятия решений	Весь период

III. Доступность услуг для инвалидов

*	Продолжить проведение работ по повышению уровня доступности помещений учреждения **	В случае необходимости	заместитель директора по безопасности	проведение работ по повышению уровня доступности помещений учреждения **	По мере поступления денежных средств
*	Продолжить обучение работников учреждения эффективной работе с приобретаемым оборудованием в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов**	Проведение обучающих семинаров 1 раз в квартал	заместитель директора по безопасности	Проведение практических занятий	по потребности

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
*	Планировать мероприятия по повышению квалификации работников организаций через систему повышения квалификации и обучения. Организовать на системной основе работу с сотрудниками организации по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств**	постоянно	Руководитель МО	Повышения профессионализма сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и профессиональной переподготовки по направлениям деятельности учреждения, участие в обучающих семинарах	1 раз в квартал
*	Контролировать соблюдение работниками организации общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников учреждения социального обслуживания**	постоянно	Руководитель МО	Проведение методических советов с сотрудниками учреждения по данным вопросам	1 раз в квартал
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
*	Повышать качество условий оказания услуг путем проведения мероприятий по выявлению причин неудовлетворенности качеством условий оказания услуг**	постоянно	заместитель директора по ВР	Проведение анкетирования. Составление актов контрольной проверки полноты и качества социальных услуг. Организация	1 раз в квартал

				внутреннего контроля качества социальных услуг.	
*	Контролировать работу по проведению мониторинга мнений граждан о качестве условий оказания услуг организацией и проводить работу по устранению выявленных недостатков **	1 раз в квартал	заместитель директора по ВР	исполнение плана по улучшению качества работы учреждения с определением ответственных специалистов за реализацию мероприятий плана	1 раз в квартал

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

** Мероприятия, направленные на улучшение качества деятельности организации