

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

г. Вологда

От 04.03.2020 № 251

Об утверждении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области, на 2020 год

В соответствии с частью 7 статьи 11 Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», на основании результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, проведенной в 2019 году, а также в целях совершенствования деятельности организаций социального обслуживания и повышения качества условий оказания социальных услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области, на 2020 год согласно приложению к настоящему приказу.

Начальник департамента



А.В. Ершов

УТВЕРЖДЕН

приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 04.03.2020 № 251 (приложение)

**План
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области, на 2020 год**

Наименование организации	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)
I. Открытость и доступность информации об организации				
1. АУ СОВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1. Не полное соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» приказу Минтруда России от 17.11.2014 № 886н. 2. Отсутствие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах	1. Привести информацию о деятельности учреждения, размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствие с приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н, в части опубликования информации о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг, о численности получателей. 2. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения раздела «Часто задаваемые вопросы».	Декабрь 2020 года	Директор Козичева Людмила Леонидовна

Наименование организации	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)
	обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в части раздела «Часто задаваемые вопросы».			
2. БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	Не полное соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» приказу Минтруда России от 17.11.2014 № 886н.	Привести информацию о деятельности учреждения, размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н.	Декабрь 2020 года	Директор Маркова Галина Степановна
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верхояжского района»	Не полное соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» приказу Минтруда России от 17.11.2014 № 886н.	Привести информацию о деятельности учреждения, размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н, в части опубликования информации о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания и отчетов об исполнении указанных предписаний.	Декабрь 2020 года	И.О. директора Старцева Марина Павловна
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального	Не полное соответствие информации о деятельности организации, размещенной на	Привести информацию о деятельности учреждения, размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-	Декабрь 2020 года	Директор Абакина Елена Николаевна

Наименование организации	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)
обслуживания населения Кирилловского района»	официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» приказу Минтруда России от 17.11.2014 № 886н.	телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н, в части опубликования информации об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований областного бюджета и за плату, частичную плату в соответствии с договорами предоставления социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц.		
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района	Отсутствие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в части технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением.	Обеспечить на официальном сайте учреждения техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением.	Апрель 2020 года	Директор Смирнова Ирина Геннадьевна
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	Не полное соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» приказу Минтруда России от 17.11.2014 № 886н.	Привести информацию о деятельности учреждения, размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н, в части опубликования информации об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований областного	Декабрь 2020 года	Директор Одинцова Галина Александровна

Наименование организации	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)
		бюджета и за плату, частичную плату в соответствии с договорами предоставления социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц.		
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	Не полное соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» приказу Минтруда России от 17.11.2014 № 886н.	Привести информацию о деятельности учреждения, размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н, в части опубликования информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.	Апрель 2020 года	Директор Перевязкина Вероника Павловна
8. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»	Не полное соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» приказу Минтруда России от 17.11.2014 № 886н.	Привести информацию о деятельности учреждения, размещенную на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н.	Июнь 2020 года	Директор Рындина Елена Николаевна
9. БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без	Отсутствие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия	Обеспечить на официальном сайте учреждения техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением.	Декабрь 2020 года	Директор Абанина Ольга Алексеевна

Наименование организации	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий 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)
попечения родителей»	с получателями услуг и их функционирование в части технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением.			
10. БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	Отсутствие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в части раздела «Часто задаваемые вопросы».	Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения раздела «Часто задаваемые вопросы».	Апрель 2020 года	Директор Максимова Светлана Викторовна
II. Комфортность условий предоставления услуг				
1. БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	Неудовлетворенность граждан своевременностью предоставления услуг.	Внедрить в практику работы организации инновационные технологии, позволяющие повысить качество и эффективность предоставления социальных услуг, сократить время ожидания предоставления социальных услуг.	Декабрь 2020 года	Директор Маркова Галина Степановна
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания	Неудовлетворенность граждан своевременностью предоставления услуг.	Внедрить в практику работы организации инновационные технологии, позволяющие повысить качество и эффективность предоставления социальных услуг.	Декабрь 2020 года	Директор Абакшина Елена Николаевна

Наименование организации	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)
населения Кирилловского района»				
3. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»	Несвоевременность предоставления услуги.	Внедрить в практику работы организации инновационные технологии, направленные на повышение эффективности, качества и сокращения времени предоставления услуг.	Декабрь 2020 года	Директор Рындина Елена Николаевна
4. БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	Несвоевременность предоставления услуги.	Внедрить в практику работы организации инновационные технологии, направленные на повышение эффективности, качества и сокращения времени предоставления услуг.	Декабрь 2020 года	Директор Кухарина Елена Александровна
5. БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	Несвоевременность предоставления услуги.	Внедрить в практику работы организации инновационные технологии, направленные на повышение эффективности, качества и сокращения времени предоставления услуг.	Декабрь 2020 года	Директор Абанина Ольга Алексеевна
6. БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	Несвоевременность предоставления услуги.	Внедрить в практику работы организации инновационные технологии, направленные на повышение эффективности, качества и сокращения времени предоставления услуг.	Декабрь 2020 года	Директор Максимова Светлана Викторовна
7. БУ СО ВО	Несвоевременность	Внедрить в практику работы организации	Декабрь	Директор

Наименование организации	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий 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)
«Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»»	предоставления услуги.	инновационные технологии, направленные на повышение эффективности, качества и сокращения времени предоставления услуг.	2020 года	Абрядина Ольга Васильевна
III. Доступность услуг для инвалидов				
1. АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	В учреждении не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в части дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Декабрь 2020 года	Директор Козичева Людмила Леонидовна
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верхоякского района»	1. В учреждении не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной	1. Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в части дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	Декабрь 2020 года	И.О. директора Старцева Марина Павловна

Наименование организации	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
	<p>информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>2. Учреждение не оснащено специально оборудованными для инвалидов санитарно-гигиеническими помещениями.</p>	<p>выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>2. Оснастить учреждение специально оборудованными для инвалидов санитарно-гигиеническими помещениями.</p>	Декабрь 2020 года	
3. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»	<p>В учреждении не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации, дублирование знаков и иной текстовой информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>	<p>Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в части дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>	Декабрь 2020 года	<p>Директор Рындина Елена Николаевна</p>
4. БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без	<p>В учреждении не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в</p>	<p>Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в части дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и</p>	Декабрь 2020 года	<p>Директор Кухарина Елена Александровна</p>

Наименование организации	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)
попечения родителей»	частности дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.		
5. БУ СО ВО «Готемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	В учреждении не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в части дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Декабрь 2020 года	Директор Абанина Ольга Алексеевна
6. БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	В учреждении не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности дублирование для	Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в части дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования	Декабрь 2020 года	Директор Максимова Светлана Викторовна

Наименование организации	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий 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)
	инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.		
7. БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»	Учреждение не оснащено сменными креслами-колясками	Оснастить учреждение сменными креслами-колясками	Декабрь 2020 года	Директор Абрядина Ольга Васильевна
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации				
1. БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	Не все получатели удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации (98,8% из 100% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном	Проводить разъяснительную работу среди работников учреждения по предупреждению конфликтных ситуаций в их деятельности с учетом соблюдения норм профессиональной этики.	Декабрь 2020 года	Директор Маркова Галина Степановна

Наименование организации	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий 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)
	<p>Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией</p> <p>обращения в учреждение; 96,3% из 100% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение).</p>			
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
1. БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	<p>Не все получатели удовлетворены условиями оказания услуг (85,2% из 100% получателей услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым; 97,5% из 100% получателей услуг удовлетворены навигацией внутри учреждения; 96,3% из 100% получателей услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении).</p>	<p>Принять меры по повышению уровня удовлетворенности получателями условиями оказания услуг.</p>	Декабрь 2020 года	<p>Директор Маркова Галина Стелановна</p>
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района	<p>Не все получатели удовлетворены условиями оказания услуг (98,1% из 100% получателей услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым; 96,2% получателей</p>	<p>Принять меры по повышению уровня удовлетворенности получателями условиями оказания услуг.</p>	Декабрь 2020 года	<p>Директор Смирнова Ирина Геннадьевна</p>

Наименование организации	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	Планный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
3. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»	<p>услуг удовлетворены навигацией внутри учреждения).</p> <p>Не все получатели удовлетворены условиями оказания услуг (97,7% из 100% получателей услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым; 97,7% из 100% получателей услуг удовлетворены навигацией внутри учреждения).</p>	<p>Принять меры по повышению удовлетворенности получателями условиями оказания услуг.</p>	Декабрь 2020 года	<p>Директор Рындина Елена Николаевна</p>
4. БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	<p>услуг удовлетворены навигацией внутри учреждения).</p> <p>Не все получатели удовлетворены условиями оказания услуг (96,6% из 100% получателей услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым; 96,6% из 100% получателей услуг удовлетворены навигацией внутри учреждения).</p>	<p>Принять меры по повышению удовлетворенности получателями условиями оказания услуг.</p>	Декабрь 2020 года	<p>Директор Максимова Светлана Викторовна</p>


