

УТВЕРЖДАЮ
Министр
социально-демографической
и семейной политики
Самарской области
Воробьева Р.А.



(подпись)

30.01.2023

(дата)

План
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник»
на 2023 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
1. Открытость и доступность информации об организации					
Отсутствие на официальном сайте информации о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	Размещение на официальном сайте информации о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	31.03.2023	Аракчеева Наталья Михайловна, заместитель директора по общим вопросам		
Отсутствие на официальном сайте информации: - о схеме проезда; - о персональном составе работников организации	Размещение на официальном сайте информации: - о схеме проезда; - о персональном составе работников организации социального	31.03.2023	Аракчеева Наталья Михайловна, заместитель директора по		

<p>социального обслуживания с указанием с их согласия уровни образования, квалификации и опыта работы;</p> <p>- о попечительском совете организации социального обслуживания;</p> <p>- о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг;</p> <p>- о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</p> <p>- о проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг</p>	<p>обслуживания с указанием с их согласия уровни образования, квалификации и опыта работы;</p> <p>- о попечительском совете организации социального обслуживания;</p> <p>- о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг;</p> <p>- о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</p> <p>- о проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг</p>		<p>общим вопросам</p>		
<p>Отсутствие на официальном сайте: - раздела «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>- анкетирования получателей социальных услуг (их родственников) в том числе через форму обратной связи</p>	<p>Создание на официальном сайте: - раздела «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>- анкетирования получателей социальных услуг (их родственников) в том числе через форму обратной связи</p>	30.06.2023	<p>Аракчеева Наталья Михайловна, заместитель директора по общим вопросам</p>		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги»</p>	<p>Доведение до сведения получателей социальных услуг информации о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не</p>	<p>Постоянно 29.12.2023</p>	<p>Столярова Наталья Алексеевна, директор</p>		

Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг»	может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин)		Столярова Наталья Алексеевна, директор		
	Проведение анкетирования и опроса получателей социальных услуг (их родственников) в том числе через форму обратной связи на официальном сайте	1 раз в квартал 29.12.2023	Столярова Наталья Алексеевна, директор		
	Проведение анализа комфортности предоставления услуг по итогам анкетирования получателей социальных услуг (их родственников)	1 раз в год 29.12.2023	Столярова Наталья Алексеевна, директор		

III. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствие: - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Принятие необходимых мер по: - выделению стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - приобретению сменных кресел-колясок; - оборудованию специальных санитарно-гигиенических помещений	29.12.2023	Столярова Наталья Алексеевна, директор		
Отсутствие: - 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; - предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Принятие необходимых мер по: - дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублированию надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	29.12.2023	Столярова Наталья Алексеевна, директор		

<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»</p>	<p>Осуществление контроля за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Постоянно 29.12.2023</p>	<p>Столярова Наталья Алексеевна, директор</p>		
IV. Добровольность, вежливость работников организаций					
<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных добровольностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы»</p>	<p>Проведение совещаний по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения сотрудников</p>	<p>1 раз в год 30.06.2023</p>	<p>Аракчеева Наталья Михайловна, заместитель директора по общим вопросам</p>		
<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных добровольностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»</p>	<p>Организация проведения исследования методом «Контрольная закупка» с целью оценки компетентности сотрудников</p>	<p>1 раз в год 30.06.2023</p>	<p>Аракчеева Наталья Михайловна, заместитель директора по общим вопросам</p>		
<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных добровольностью, вежливостью работников организации социальной сферы»</p>	<p>Разработка планов профессионального развития сотрудников</p>	<p>1 раз в год 31.03.2023</p>	<p>Аракчеева Наталья Михайловна, заместитель директора по общим вопросам</p>		

<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форма взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультаций по оказываемым услугам и пр.)»</p>	<p>Проведение семинаров, вебинаров, мастер-классов по вопросам построения взаимоотношений с клиентами, эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями услуг</p>	<p>1 раз в квартал 29.12.2023</p>	<p>Аракчеева Наталья Михайловна, заместитель директора по общим вопросам</p>		
У. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родителям и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»</p>	<p>Проведение анкетирования и опроса получателей социальных услуг (их родителей) в том числе через форму обратной связи на официальном сайте</p>	<p>1 раз в год 29.12.2023</p>	<p>Вашурина Анна Вениаминовна, педагог-психолог</p>		
<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации»</p>	<p>Проведение анкетирования и опроса получателей социальных услуг (их родителей) в том числе через форму обратной связи на официальном сайте</p>	<p>1 раз в год 29.12.2023</p>	<p>Столярова Наталья Алексеевна, директор</p>		
<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей</p>	<p>Проведение анкетирования и опроса получателей социальных услуг (их</p>	<p>1 раз в год 29.12.2023</p>	<p>Вашурина Анна</p>		

услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации «социальной сферы»	родственников) в том числе через форму обратной связи на официальном сайте		Вениаминовна, педагог-психолог		
	Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания	1 раз в год 29.12.2023	Столярова Наталья Алексеевна, директор		