

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 «Областной центр социальной помощи семье и детям»
 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 схеме проезда; - о персональном составе работников организации с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работ | Размещение на официальном сайте информации - о схеме проезда; - о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работ | 31.03.2023 | Тарасов Вячеслав Владимирович, начальник информационно-аналитического отдела | | |
| Отсутствие на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы» | Создание на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы» | 31.03.2023 | Тарасов Вячеслав Владимирович, | | |

| | | | | | |
|---|---|-------------------------------|--|--|--|
| задаваемые вопросы» | | | начальник информационно-аналитического отдела | | |
| Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации» | Поддержание размещенной на официальном сайте информации в актуальном состоянии, ее своевременное обновление | Постоянно 29.12.2023 | Тарасов Вячеслав Владимирович, начальник информационно-аналитического отдела | | |
| | Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации | 1 раз в квартал 29.12.2023 | Тарасов Вячеслав Владимирович, начальник информационно-аналитического отдела | | |

II. Комфортность условий предоставления услуг

| | | | | | |
|---|--|-------------------------------|---|--|--|
| Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставляемых услуг» | Мониторинг состояния здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещены автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию учреждения, мебели, доступности питьевой воды и понятности навигации внутри помещений учреждения | Постоянно 29.12.2023 | Черемшанцева Надежда Павловна, заместитель директора по административно-хозяйственной части | | |
| | Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг комфортом условий оказания услуг | 1 раз в квартал 29.12.2023 | Черемшанцева Надежда Павловна, заместитель директора по административно-хозяйственной части | | |

| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
|--|--|-------------------------------|---|--|--|
| Отсутствие: - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - сменных кресел-колясок | Принятие необходимых мер по: - выделению стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - приобретению сменных кресел-колясок | 29.12.2023 | Черемшанцева Надежда Павловна, заместитель директора по административно-хозяйственной части | | |
| Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Принятие необходимых мер по предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 29.12.2023 | Черемшанцева Надежда Павловна, заместитель директора по административно-хозяйственной части | | |
| Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» | Осуществление контроля за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Постоянно 29.12.2023 | Черемшанцева Надежда Павловна, заместитель директора по административно-хозяйственной части | | |
| | Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов | 1 раз в квартал 29.12.2023 | Тарасов Вячеслав Владимирович, начальник информационно-аналитического отдела | | |
| IV. Добросовестность, вежливость работников организаций | | | | | |
| Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных добросовестностью, | Разработка планов профессионального развития сотрудников | 1 раз в год 31.03.2023 | Кульцова Ольга Рудольфовна, директор | | |

| | | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|--|--|
| <p>вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)»</p> | | | | | |
| У. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| <p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»</p> | <p>Проведение анкетирования и опроса получателей социальных услуг (их родственников) в том числе через форму обратной связи на официальном сайте</p> | <p>1 раз в квартал 29.12.2023</p> | <p>Слесарева Светлана Валерьевна, заместитель директора по общим вопросам</p> | | |
| <p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания»</p> | <p>Проведение анкетирования и опроса получателей социальных услуг (их родственников) в том числе через форму обратной связи на официальном сайте</p> | <p>1 раз в квартал 29.12.2023</p> | <p>Слесарева Светлана Валерьевна, заместитель директора по общим вопросам</p> | | |
| <p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и</p> | <p>Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания</p> | <p>1 раз в год 29.12.2023</p> | <p>Кулькова Ольга Рудольфовна, директор</p> | | |
| <p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и</p> | <p>Проведение анкетирования и опроса получателей социальных услуг (их родственников) в том числе через форму обратной связи на официальном сайте</p> | <p>1 раз в квартал 29.12.2023</p> | <p>Слесарева Светлана Валерьевна, заместитель директора по</p> | | |

| | | | | | |
|--|--|---------------------------|---|--|--|
| режимом работы) организации (учреждения)» | Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания | 1 раз в год 29.12.2023 | Кулькова Ольга Руководитель, директор | | |
| | Регистрация обращений по поводу качества обслуживания. | Постоянно 29.12.2023 | Слесарева Светлана Валерьевна, заместитель директора по общим вопросам | | |