

ОТЧЕТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг,
АНО «Центр социального обслуживания населения Восточного округа»
за 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	Срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
Отсутствие на официальном сайте информации: - о схеме проезда; - информации о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	Размещение на официальном сайте информации: - о схеме проезда, - о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	31.03.2023	Пономарева Людмила Юрьевна, методист	Размещена информация на официальном сайте: - о схеме проезда; - информации о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	31.03.2023
Отсутствие на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»	Создание на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»	31.03.2023	Пономарева Людмила Юрьевна, методист	На официальном сайте создан раздел «Часто задаваемые вопросы»	31.03.2023
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и	Поддержание размещенной на официальном сайте информации в актуальном состоянии, ее своевременное обновление	Постоянно 29.12.2023	Пономарева Людмила Юрьевна, методист	Поддержание размещенной на официальном сайте	Постоянно 29.12.2023

доступностью информации, размещенной на сайте организации»				информации в актуальном состоянии, ее своевременное обновление	
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг»	Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью условий оказания услуг	1 раз в год 29.12.2023	Акакин Евгений Николаевич, директор	Проведен внутренний мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью условий оказания услуг	29.12.2023
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствие: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Принятие необходимых мер по установке поручней	01.02.2023	Гизатуллина Гульнара Дамировна, заместитель директора	Установлены поручни	01.02.2023
	Принятие необходимых мер по: - оборудованию входных групп пандусами (подъемными платформами); - установке адаптированных лифтов, расширению дверных проемов; - обеспечению доступности специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	01.10.2023	Гизатуллина Гульнара Дамировна, заместитель директора	Обеспечена доступность специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	01.10.2023

<p>Отсутствие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - табличек, дублирующих надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению 	<p>Принятие необходимых мер по:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установке табличек, дублирующих надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - разработке альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению 	29.12.2023	Гизатуллина Гульнара Дамировна, заместитель директора	Разработана альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению	29.12.2023
<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»</p>	<p>Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов</p>	1 раз в год 29.12.2023	Гизатуллина Гульнара Дамировна, заместитель директора	Проведен внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов	29.12.2023
IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций					
<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы,</p>	<p>Проведение совещаний по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения</p>	1 раз в квартал 29.12.2023	Акакин Евгений Николаевич, директор	Проведены совещания по вопросам соблюдения норм профессиональн	27.03.2023 15.06.2023 16.10.2023 27.12.2023

обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы»				ой этики и правил служебного поведения	
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»	Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников	1 раз в квартал 29.12.2023	Акакин Евгений Николаевич, директор	Проведен внутренний мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников	01.03.2023 02.06.2023 01.08.2023 01.10.2023
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
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)»	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	Акакин Евгений Николаевич, директор	Проведены анкетирование и опрос получателей социальных услуг (их родственников), в том числе через форму обратной связи на официальном сайте	01.03.2023 02.06.2023 01.08.2023 01.10.2023
	Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания	1 раз в год 29.12.2023	Акакин Евгений Николаевич, директор		29.12.2023

Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)»	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	Акакин Евгений Николаевич, директор	Проведены анкетирование и опрос получателей социальных услуг (их родственников), в том числе через форму обратной связи на официальном сайте	01.03.2023 02.06.2023 01.08.2023 01.10.2023
	Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания	1 раз в год 29.12.2023	Акакин Евгений Николаевич, директор		29.12.2023
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания»	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	Акакин Евгений Николаевич, директор	Проведены анкетирование и опрос получателей социальных услуг (их родственников), в том числе через форму обратной связи на официальном сайте	01.03.2023 02.06.2023 01.08.2023 01.10.2023
	Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания	1 раз в год 29.12.2023	Акакин Евгений Николаевич, директор		29.12.2023

Директор АНО «ЦСОН ВО»



Е.Н. Акакин