


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,
АНО «Центр социального обслуживания населения Восточного округа»
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
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		

1. Открытость и доступность информации об организации

Отсутствие на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»	Создание на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»	31.03.2023	Пономарева Людмила Юрьевна, методист		
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	Пономарева Людмила Юрьевна, методист		
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		
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 пандусами (подъемными платформами); - установке адаптированных лифтов, расширению дверных проемов; - обеспечению доступности специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	01.02.2023 01.10.2023	Гизатуллина Гульнара Дамировна, заместитель директора Гизатуллина Гульнара Дамировна, заместитель директора		

<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	<p>Гизатуллина Гульнара Дамировна, заместитель директора</p>		
<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	<p>Гизатуллина Гульнара Дамировна, заместитель директора</p>		
IV. Добросовестность, вежливость работников организаций					
<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в</p>	<p>Проведение совещаний по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения</p>	1 раз в квартал 29.12.2023	<p>Акакин Евгений Николаевич, директор</p>		

организацию социальной сферы»			Акакин Евгений Николаевич, директор		
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		
У. 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		
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		
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей	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		

Услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации «Социального обслуживания»	родственников) в том числе через форму обратной связи на официальном сайте	29.12.2023	Николаевич, директор		
	Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания	1 раз в год 29.12.2023	Акакин Евгений Николаевич, директор		