План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг,

ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»

на 2022 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 | 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 |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| Затруднено восприятие пользователями/посетителями информации, размещенной на сайте | Проведение работы над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями | Март 2022 | Образцов Сергей Алексеевич, программист | проведена  модернизация сайта | Март 2022 |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Незначительное превышение установленного законодательством времени ожидания на прием к специалисту учреждения | Принятие необходимых мер по:  - снижению времени ожидания приема к специалисту,  - повышение качества оказания социальных услуг | Март 2022 | Калинина Инна Александровна,  Григоревская Оксана Вячеславовна,  Мельникова Галина Витальевна,  Сосновцева Татьяна Валериевна,  заместители директора по отделениям,  Зверева Надежда Ивановна,  исполняющий обязанности заместителя директора | Проведены совещания | Март 2022 |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Отсутствие:  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | Подготовка необходимой документации и направление в министерство для рассмотрения вопроса о включении в государственную программу Самарской области «Доступная среда в Самарской области» на 2014 - 2025 годы, утвержденную постановлением Правительства Самарской области от 27.11.2013 № 671 в рамках принятия мер по:  - оборудованию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов,  - установке адаптированных лифтов, поручней, расширению дверных проемов,  - обеспечению доступности специально-оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | Март 2022 | Базарова Людмила Леонидовна,  заместитель директора по административно-хозяйственной деятельности | выполнено | Март 2022 |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций | | | | | |
| Незначительное отставание по показателю «Доброжелательность и вежливость работников организации социального обслуживания» | Организация работы, направленной на повышения уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия.  Проведение семинаров, мастер-классов по вопросам построения взаимоотношений с клиентами, эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями услуг | 1 раз в квартал | Лизунова Ирина Валентиновна,  методист | Проведены мастер-классы, тренинги  по профилактике эмоционального выгорания специалистов | март  май  сентябрь  ноябрь |
| Проведение рабочих совещаний по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения сотрудников | 1 раз в год | Кузьмина Ольга Анатольевна, начальник отдела кадрового и правового обеспечения | Проведены совещания | Сентябрь 2022 |
| Организация проведения исследования методом «Тайный клиент» с целью оценки компетентности сотрудников | 1 раз в полугодие | Бурлакова Анна Владимировна,  директор | проведено | Июнь 2022 |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Незначительное отставание по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Проведение анкетирования получателей социальных услуг (их родственников), в том числе с привлечением независимых экспертов в области проведения социологических исследований | 1 раз в год | Калинина Инна Александровна,  Григоревская Оксана Вячеславовна,  Мельникова Галина Витальевна,  Сосновцева Татьяна Валериевна,  заместители директора по отделениям,  Зверева Надежда Ивановна,  исполняющий обязанности заместителя директора | Проведено анкетирование | Май 2022 |