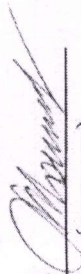


УТВЕРЖДАЮ
 Министр
 социально-демографической
 и семейной политики
 Самарской области
 Воробьева Р.А.



 (подпись)
 30.01.2023

 (дата)

План
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг,
 АНО «Центра социального обслуживания населения «Безымянский» городского округа Самара»
 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 |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| Отсутствие на официальном сайте анкетирования получателей социальных услуг (их родственников) в том числе через форму обратной связи | Организация анкетирования получателей социальных услуг (их родственников) через форму обратной связи на официальном сайте | 31.03.2023 | Сысуева Ольга Николаевна, начальник отдела информационных технологий | | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Не выявлены | | | | | |

| III. Доступность услуг для инвалидов | | | |
|---|---|---------------------------|---|
| Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» | Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов | 1 раз в год 29.12.2023 | Мастянин Анатолий Владимирович, директор |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций | | | |
| 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 организацию социальной сферы» | Проведение мастер-классов по вопросам построения взаимоотношений с получателями социальных услуг, эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями услуг | 1 раз в год 30.06.2023 | Никитина Галина Львовна, психолог |
| 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 совещания по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения | 30.06.2023 | Абрамова Наталья Николаевна, заместитель директора |

| | | | | |
|---|---|-------------------------------|---|--|
| Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, 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.)» | Разработка планов профессионального развития | 31.03.2023 | Егорова Екатерина Сергеевна, начальник отдела кадров | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | |
| Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» | 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 | Никитина Галина Львовна, психолог | |
| | Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания | 1 раз в год 29.12.2023 | Мастянин Анатолий Владимирович, директор | |
| Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» | 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 | Никитина Галина Львовна, психолог | |
| | Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания | 1 раз в год 29.12.2023 | Мастянин Анатолий Владимирович, директор | |

| | | | | |
|---|---|-------------------------------|--|--|
| Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» | 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 | Никитина Галина Львовна, психолог | |
| | Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания | 1 раз в год 29.12.2023 | Мастянин Анаголий Владимирович, директор | |