

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКУ СО

«Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»

Г.В. Жданова

2019 г.

«12» 12

План

ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа» по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг,

на 2020 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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Отсутствие: - информации об адресе электронной почты; - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения на официальном сайте получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг.	Разместить на официальном сайте информацию об адресе электронной почты	Декабрь 2019	Педагог-психолог Чекурова М.А. Программист Жданов Д.А.		
	Создать раздел «Часто задаваемые вопросы»	Декабрь 2019	Педагог-психолог Чекурова М.А. Программист Жданов Д.А.		
	Создать кнопку «Оставить отзыв о качестве условий социальных услуг»	Декабрь 2019	Педагог-психолог Чекурова М.А. Программист Жданов Д.А.		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Отсутствие: - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (Ал. Толстого, 34, Волжский пр-т, д. 47, ул. Победы, д. 91,	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	По мере финансирования	Зам.директора по АХЧ Петин А.А. Заместители директора районных подразделений		

<p>ул. Победы, д. 168, ул. Фасадная, д. 17 А, п. Мехзавод, кв. 13, д. 13, ул. Урицкого, д.14, ул. Тушинская, д. 43);</p>	<p>выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля (приобрести таблички).</p>				
<p>- оборудованных входных групп пандусами (Ал. Толстого, 34, ул. Победы, д. 91, ул. Победы, д. 168, ул. Фасадная, д. 17 А, ул. Тушинская, д. 43);</p>	<p>Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)</p>	<p>По мере финансир ования</p>	<p>Зам.директора по АХЧ Петин А.А. Заместители директора районных подразделений</p>		
<p>- оборудованных адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (Ал. Толстого, 34, ул. Победы, д. 91, ул. Победы, д. 168, ул. Фасадная, д. 17 А, ул. Урицкого, д.14, ул. Тушинская, д. 43);</p> <p>- сменных кресел- колясок, Ал. Толстого, 34, Волжский пр-т, д. 47, ул. Победы, д. 91, ул. Победы, д. 168, ул. Фасадная, д. 17 А, ул. Урицкого, д.14, ул. Тушинская, д. 43);</p>	<p>Подготовка и оформление проектов переустройства и перепланировки объектов Учреждения в рамках доступной среды с привлечением специализирован ных организаций, имеющих лицензии на данный вид деятельности</p>	<p>1-2 квартал 2020 (при наличии финансир ования)</p>	<p>Зам.директора по АХЧ Петин А.А. Заместители директора районных подразделений</p>		
<p>- аудио и видео- информаторов (Ал. Толстого, 34, ул. Победы, д. 91, ул. Победы, д. 168, ул. Фасадная, д. 17 А, п. Мехзавод, кв. 13, д. 13, ул. Урицкого, д.14, ул. Тушинская, д. 43);</p>	<p>Согласование с Администрациями внутригородских районов г.о. Самара, Департаментом градостроительства г.о. Самара, Минстроем СО переустройства и перепланировки объектов Учреждения в рамках доступной среды</p>	<p>1-2 квартал 2020 (после подготовки и оформления проектов)</p>	<p>Зам.директора по АХЧ Петин А.А. Заместители директора районных подразделений</p>		
<p>- табличек, дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Ал. Толстого, 34, ул. Победы, д. 91,</p>	<p>Проведение работ по переустройству и перепланировке объектов Учреждения в рамках доступной среды</p>	<p>2-4 квартал 2020 (при наличии финансир ования)</p>	<p>Зам.директора по АХЧ Петин А.А. Заместители директора районных подразделений</p>		

ул. Победы, д. 168, ул. Фасадная, д. 17 А, п. Мехзавод, кв. 13, д. 13, ул. Урицкого, д.14, ул. Тушинская, д. 43);					
- доступности специально- оборудованных помещений санитарно- гигиенических помещений (ул. Победы, д. 91, ул. Фасадная, д. 17 А, п. Мехзавод, кв. 13, д. 13, ул. Тушинская, д. 43).					

#### IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций

Незначительное отставание по показателям: - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы», - «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»	Проведение совещаний по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждений	1 раз в квартал	Заместители директора районных подразделений		
	Проведение регулярной анонимной акции «Тайный клиент»	1 раз в квартал	Заместители директора Герасимова З.П. Шевченко С.А. Заведующий отделением методической работы и статистической отчетности Павлова С.Р.		
	Повышение профессионального уровня специалистов Центра на методических семинарах центра и в ГКУ СО «Областном центре социальной помощи семье и детям»	Ежемесячно	Заведующий отделением методической работы и статистической отчетности Павлова С.Р.		

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Незначительное отставание по показателям:	Проведение ежегодного анкетирования	1 раз в год	Социолог Белоцерковский Н.М.,		
---	-------------------------------------	-------------	-------------------------------	--	--

<p>- «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»;</p> <p>- «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»;</p> <p>- «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы».</p>	<p>получателей социальных услуг (их родственников) и анализ качества предоставляемых социальных услуг по его итогам.</p>		<p>Заведующий отделением методической работы и статистической отчетности Павлова С.Р.</p>		
	<p>Разработать план по устранению и недопущению выявленных в результате анкетирования недостатков</p>	<p>По результатам анкетирования</p>	<p>Заместители директора районных подразделений</p>		