

УТВЕРЖДАЮ

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

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(дата)

**План**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг,  
государственного казенного учреждения Самарской области «Комплексного центра  
обслуживания населения Западного округа»  
(наименование организации)  
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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Затруднено восприятие пользователями информации на сайте учреждения	Проведение работы на официальном сайте учреждения для облегчения его восприятия пользователями.	Март 2022	Фирсов Евгений Витальевич программист	Исполнено	28.03.2022
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
-	-	-	-	-	-
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Отсутствие: - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - приобретение сменных кресел-колясок - табличек, дублирующие надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Направление повторного запроса в Администрации муниципальных образований об оборудовании выделенных стоянок для транспортных средств инвалидов	Февраль 2022	Русаков Игорь Владимирович специалист по социальной работе	Исполнено	Исх.№1531, 1532, 1533 от 04.07.2022
	Принятие необходимых мер по: оборудованию структурных подразделений организации адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами, обеспечению сменными креслами-колясками, доступными санитарно-бытовыми помещениями для инвалидов, дублированию надписей,		Март 2022	Русаков Игорь Владимирович специалист по социальной работе	Исполнено

	знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; оборудованию учреждения аудио и видео информаторами				«Доступная среда в Самарской области» ориентировочно будут запланированы к реализации в период 2023-2025 года
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>					
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	Проведение совещаний в организациях по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения сотрудников организаций.	1 раз в квартал	Виноградова Ольга Владимировна заместитель директора по направлению «Социальное обслуживание семей и детей»	Исполнено	18.02.2022
	Организация проведения исследования методом «Контрольная закупка» с целью оценки компетентности сотрудников организаций.	1 раз в квартал	Еленина Александра Николаевна заместитель директора по направлению «Социальное обслуживание пожилых граждан и инвалидов»		16.02.2022
	Проведение семинаров, вебинаров, мастер-классов в организациях по вопросам построения взаимоотношений с клиентами, эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями услуг.	1 раз в квартал	Абдуллина Расима Наильевна начальник отдела кадрового обеспечения и делопроизводства		14.03.2022
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Незначительное отставание по показателям: - «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»; - «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»; - «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»	Проведение анкетирования получателей социальных услуг (их родственников), в том числе с привлечением независимых экспертов в области проведения социологических исследований	1 раз в год	Заместитель директора отделение г.о.Сызрань Милованова Ольга Сергеевна, Заместитель директора отделение г.о.Октябрьск Мяукина Наталья Геннадьевна, Заместитель директора отделение м.р.Шигонский Житлова Марина Александровна, Заместитель директора отделение м.р.Сызранский		