

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,
 ГБУ СО «Самарский пансионат для детей-инвалидов (детский дом -интернат для умственно отсталых детей)»
 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	Фактически й срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
Отсутствие на официальном сайте информации: - о схеме проезда; - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований	Размещение на официальном сайте информации: - о схеме проезда; - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации	31.03.2023	Сикорский Сергей Владимирович, программист		

<p>бюджетов субъектов Российской Федерации, а также за плату, частичную плату; - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц</p>	<p>Федерации, а также за плату, частичную плату; - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц</p>				
<p>Отсутствие на официальном сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг</p>	<p>Принятие необходимых мер по реализации на официальном сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг</p>	29.12.2023	Сикорский Сергей Владимирович, программист		
<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах»</p>	<p>Поддержание размещенной на информационных стендах информации в актуальном состоянии, ее своевременное обновление</p>	Постоянно 29.12.2023	Сикорский Сергей Владимирович, программист		
	<p>Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации</p>	1 раз в год 29.12.2023	Сикорский Сергей Владимирович, программист		
<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации»</p>	<p>Поддержание размещенной на официальном сайте информации в актуальном состоянии, ее своевременное обновление</p>	Постоянно 29.12.2023	Сикорский Сергей Владимирович, программист		
	<p>Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации</p>	1 раз в год 29.12.2023	Сикорский Сергей Владимирович, программист		

II. Комфортность условий предоставления услуг					
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги»	Доведение до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин)	Постоянно 29.12.2023	Тимофеева Елена Николаевна, директор		
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг»	Проведение анкетирования и опроса получателей социальных услуг (их родственников) в том числе через форму обратной связи на официальном сайте	1 раз в год 29.12.2023	Тимофеева Елена Николаевна, директор		
	Проведение анализа комфортности предоставления услуг по итогам анкетирования получателей социальных услуг (их родственников)	1 раз в год 29.12.2023	Тимофеева Елена Николаевна, директор		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствие: - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Принятие необходимых мер по: - выделению стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - организации специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	29.12.2023	Ферапонтова Анастасия Николаевна, заместитель директора по социальной реабилитации		
Отсутствие: - предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Принятие необходимых мер по предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	29.12.2023	Ферапонтова Анастасия Николаевна, заместитель директора по социальной реабилитации		

Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»	Осуществление контроля за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Постоянно 29.12.2023	Ферапонтова Анастасия Николаевна, заместитель директора по социальной реабилитации		
	Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов	1 раз в квартал 29.12.2023	Ферапонтова Анастасия Николаевна, заместитель директора по социальной реабилитации		
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 совещаний по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения сотрудников	1 раз в год 30.06.2023	Плотникова Наталья Васильевна, начальник отдела кадров		
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание	Разработка планов профессионального развития сотрудников	1 раз в год 31.03.2023	Плотникова Наталья Васильевна, начальник отдела кадров		

услуги при обращении в организацию социальной сферы»					
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форма взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультаций по оказываемым услугам и пр.)»	Проведение семинаров, вебинаров, мастер-классов по вопросам построения взаимоотношений с клиентами, эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями услуг	1 раз в квартал 29.12.2023	Плотникова Наталья Васильевна, 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 год 29.12.2023	Черемисина Наталья Николаевна, юрисконсульт		
	Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания	1 раз в год 29.12.2023	Тимофеева Елена Николаевна, директор		
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации»	Проведение анкетирования и опроса получателей социальных услуг (их родственников) в том числе через форму обратной связи на официальном сайте	1 раз в год 29.12.2023	Черемисина Наталья Николаевна, юрисконсульт		
	Принятие необходимых управленческих решений,	1 раз в год 29.12.2023	Тимофеева Елена		

	направленных на повышение качества обслуживания		Николаевна, 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 год 29.12.2023	Черемисина Наталья Николаевна, юрисконсульт		
	Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания	1 раз в год 29.12.2023	Тимофеева Елена Николаевна, директор		