

УТВЕРЖДАЮ

Министр труда и социальной защиты
населения Новгородской области

С.В. Семёнова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
областным автономным учреждением социального обслуживания «Пестовский комплексный центр социального обслуживания
населения» на 2024 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 (для примера)	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					
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в	Актуализация информации о деятельности учреждения на информационных стендах, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	31.03. 2024	Яблокова Нина Валентиновна, директор		

помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в 97 % от общего числа опрошенных получателей услуг).					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в 98% от общего числа опрошенных получателей услуг)	1.Создание комфортной зоны ожидания за счёт обновления материально-технической базы и информационного обеспечения. 2.Размещение понятной навигации внутри учреждения.	31.03.2024	Яблокова Нина Валентиновна, директор		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в 97 % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	1.Сбор информации посредством дополнительного анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления уровня доступности получаемых услуг 2. Анализ итогов анкетирования получателей социальных услуг об уровне удовлетворенности уровнем доступности услуг для инвалидов 3. Обеспечение сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им необходимой помощи при оформлении и получении социальных услуг	30.04.2024	Яблокова Нина Валентиновна, директор		

	4. Осуществление контроля за надлежащим размещением оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к социальным услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности				
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в 99 % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1. Рассмотрение итогов независимой оценки качества услуг оказания услуг организацией на общем собрании трудового коллектива; 2.Проведение разъяснительной работы с сотрудниками учреждения по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики.	30.04.2024	Яблокова Нина Валентиновна, директор		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие	1. Рассмотрение итогов независимой оценки качества услуг оказания услуг организацией на общем собрании трудового коллектива. 2. Проведение разъяснительной работы с сотрудниками учреждения по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики. 3.Организация занятий психолога с сотрудниками по вопросам эмпатии, толерантности.	30.04.2024	Яблокова Нина Валентиновна, директор		

работники) при обращении в организацию (учреждение) (в 99% от общего числа опрошенных получателей услуг)					
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в 98% от общего числа опрошенных получателей услуг).	1. Рассмотрение итогов независимой оценки качества условий оказания услуг организацией на общем собрании трудового коллектива. 2. Проведение разъяснительной работы с сотрудниками учреждения по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики. 3. Организация занятий психолога с сотрудниками по вопросам эмпатии, толерантности.	30.04.2024	Яблокова Нина Валентиновна, директор		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Доля получателей услуг, готовые рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (97 % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1. Проведение дополнительного анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления удовлетворенности. 2. Анализ результатов дополнительного анкетирования получателей социальных услуг и принятие мер по итогам проведенного анализа	30.04.2024	Яблокова Нина Валентиновна, директор		
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком	1. Проведение дополнительного анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления удовлетворенности организационными условиями оказания услуг 2. Анализ результатов дополнительного анкетирования получателей социальных услуг и принятие мер по итогам проведенного анализа 3. Подготовка предложений (при	30.04.2024	Яблокова Нина Валентиновна, директор		

прихода социального работника на дом и др.) (97% от общего числа опрошенных получателей услуг)	необходимости) в министерство по изменению графика работы организации				
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (97 % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1. Рассмотрение итогов независимой оценки качества условий оказания услуг организацией на общих собраниях трудовых коллективов в структурных подразделениях учреждения. 2. Обеспечение выполнения плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг.	01.04.2024	Яблокова Нина Валентиновна, директор		
		01.10.2024			

Директор

Н.В. Яблокова