

УТВЕРЖДАЮ
Председатель комитета
социальной защиты населения
Волгоградской области
ЛЮ. Заботина

« 11 » *апреля* 20 20 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
государственного казенного учреждения социального обслуживания
«Волгоградский областной центр психолого-педагогической помощи населению»

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 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 или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Доля получателей услуг, частично удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 4 %	Изучить потребности получателей услуг, частично удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации путем устного опроса и анкетирования	31.03.2020 г.	Сердинова Ирина Геннадьевна, заведующий отделением приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы		
	Размещение недостающей информации на стендах	31.03.2020 г.			
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Доля получателей услуг, частично удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией – 10%	Проведение анализа причин неудовлетворенности получателей услуг комфортностью помещений учреждения.	31.03.2020 г.	Сердинова Ирина Геннадьевна, заведующий отделением приема граждан, социального		

	Устранение выявленных причин неудовлетворенности получателей услуг комфортностью помещений учреждения.	01.06.2020 г.	сопровождения и организационно-технической работы Кетова Наталья Ивановна, начальник хозяйственного отдела		
Доля получателей услуг, частично удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг организацией – 10%	Корректировка расписания приема специалистами, оказывающими услуги	28.02.2020 г.	Сердинова Ирина Геннадьевна, заведующий отделением приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Доля получателей частично удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов - 1%	Подготовка и трансляция на мониторе в холле учреждения визуальной и звуковой информации для указания направления движения к местам получения услуг инвалидам по слуху и зрению	31.03.2020 г.	Семенова Анна Васильевна, заведующий организационно-методическим отделением		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
Доля получателей услуг, частично удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги – 5%	Проведение технических учеб со специалистами по ознакомлению и применению основ Этического кодекса специалистов на постоянной основе Тренинг для персонала «Профилактика эмоционального выгорания»	31.03.2020 г. 22.05.2020 г.	Семенова Анна Васильевна, заведующий организационно-методическим отделением		

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Доля получателей, не готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым – 1%</p>	<p>Мониторинг качества и доступности предоставления учреждением социальных услуг</p>	<p>03.04.2020 г. 02.10.2020 г.</p>	<p>Семенова Анна Васильевна заведующий организационно-методическим отделением</p>		
---	--	--	---	--	--