

УТВЕРЖДАЮ
 председатель комитета
 социальной защиты населения
 Волгоградской области

В.А.О.
 Л.Ю. Заботина
 «11» февраля 2020 г.

ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
 ГКУ СО «Ворошиловский центр социального обслуживания населения»
 (наименование организации)

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					
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 99%.	Изучить потребности получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации путем устного опроса и анкетирования	28.02.2020	Султанова Ольга Анатольевна заведующий отделением приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы		
	Оформить дополнительный стенд для получателей социальных услуг	18.03.2020	Султанова Ольга Анатольевна заведующий отделением приема граждан,		

	«Семейно-консультативный пункт»		социального сопровождения и организационно-технической работы		
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте – 99%.	Создание рубрики «Три «кита»: открытость, качество, доступность ГКУ СО» на странице учреждения с размещением информационных буклетов	28.02.2020	Султанова Ольга Анатольевна заведующий отделением приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы		

II. Комфортность условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 99%.	Проведение опроса, направленного на изучение удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью при предоставлении социальных услуг	23.10.2020	Султанова Ольга Анатольевна заведующий отделением приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы		
	Создание комфортной среды в помещении путем эстетического украшения пространства помещения по адресу ул.Кузнецкой д.87/5. Работа мастерской «Эстет»	10.12.2020	Султанова Ольга Анатольевна заведующий отделением приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы		
Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг организацией социальной сферы – 99%.	Организация оперативного приема получателей социальных услуг для обеспечения времени ожидания в течении 15 минут.	21.02.2020	Султанова Ольга Анатольевна заведующий отделением приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы		

	Техническая учеба со специалистами учреждения на тему «Удовлетворенность получателей социальных услуг временем ожидания предоставления услуг отделениями учреждения »	18.03.2020	Султанова Ольга Анатольевна заведующий отделением приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы		
--	---	------------	---	--	--

III. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствуют: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.	Повторное направление запроса в департамент городского хозяйства администрации Волгограда об оборудовании стоянки для автотранспортных средств инвалидов вблизи организации	28.02.2020	Шульга Валерий Александрович специалист по охране труда		
---	---	------------	---	--	--

Отсутствуют оборудованные специально санитарно-гигиенические помещения.	Направить бюджетную заявку в КСЗН для включения в подпрограмму «Формирование доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и маломобильных групп населения» государственной программы Волгоградской области «Социальная поддержка и защита населения Волгоградской области» в 2020-2022 гг. для осуществления ремонта санитарно-гигиенического помещения, расположенного по адресу: ул.Кузнецкая 87/5	20.03.2020	Каравеева Ольга Александровна главный бухгалтер		
---	---	------------	---	--	--

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Приобретение табличек, дублирующих надписи и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	10.03.2020	Караваева Ольга Александровна главный бухгалтер		
Удовлетворенность получателей социальных услуг доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты – 98%.	Обеспечение доступности информации об учреждении, услугах, условиях обслуживания инвалидов	26.06.2020	Султанова Ольга Анатольевна заведующий отделением приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы		

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги – 98%.	Проведение тренингов для работников учреждения по программам:		Игнатова Марина Николаевна заведующий отделением психолого-педагогической помощи		
	«Этика общения с инвалидами»;	15.04.2020			
	«Этический кодекс специалистов»;	13.05.2020			
	«Этический кодекс работника социальных служб»	17.06.2020			

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигация внутри организации) – 99%.	Усовершенствование навигации помещений для получателей социальных услуг.	10.04.2020	Султанова Ольга Анатольевна заведующий отделением приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы		
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом	Проведение опроса, направленного на	25.06.2020	Султанова Ольга Анатольевна		

<p>условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 82%.</p>	<p>изучение удовлетворенности в целом условиями оказания социальных услуг</p>	<p>15.07.2020</p>	<p>заведующий отделением приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы;</p>		
	<p>Оборудовать санитарно-гигиеническую комнату для инвалидов, силами сторонней организации, по адресу ул.Кузнецкой д.87/5</p>		<p>Султанова Ольга Анатольевна заведующий отделением приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы</p>		