

Отчёт
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг,
АНО Самарский областной центр социального обслуживания «Самарский»

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					
Отсутствие на официальном сайте анкетирования получателей социальных услуг (их родственников) в том числе через форму обратной связи	Организация анкетирования получателей социальных услуг (их родственников) через форму обратной связи на официальном сайте	31.03.2023	Сысуева Ольга Николаевна, начальник отдела информационных технологий	Размещен онлайн опрос. Организовано анкетирование получателей социальных.	28.02.2023г.
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Не выявлены					
III. Доступность услуг для инвалидов					
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»	Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов	1 раз в год 29.12.2023	Мастянин Анатолий Владимирович, директор	Размещение онлайн анкеты на официальном сайте по доступности и качеству предоставляемых услуг для граждан пожилого возраста и инвалидов. А также мероприятия, направленные на	18.12.2023г.

				<p>благоустройство прилегающей территории – наличие парковочных мест для автотранспортных средств инвалидов. Поддержание в надлежащем состоянии зданий и помещений учреждения. Размещение в зданиях информирующих тактильных табличек для людей с нарушением зрения с использованием рельефных знаков и символов, а также точечного шрифта Брайля. В учреждении имеется комната социально-бытовой адаптации, а так же пункты проката технических средств реабилитации оснащенные всем необходимым. В том числе имеется</p>	
--	--	--	--	--	--

				универсальный лестничный гусеничный и шагающий подъёмник для преодоления лестничных маршей	
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 мастер-классов по вопросам построения взаимоотношений с получателями социальных услуг, эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями услуг	1 раз в год 30.06.2023	Никитина Галина Львовна, психолог	Проведено оперативное совещание с проведением мастер -класса	19.06.2023
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»	Проведение совещания по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения	30.06.2023	Абрамова Наталья Николаевна, заместитель директора	Осуществлялись выходы на оперативные совещания ОСОН с целью разъяснения норм профессиональной этики, а также о необходимости доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к ПСУ	30.03.2023

Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)»	Разработка планов профессионального развития	31.03.2023	Егорова Екатерина Сергеевна, начальник отдела кадров	Разработан индивидуальный план развития работника АНО «ЦСОН «Самарский»	01.03.2023
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 квартал 29.12.2023	Никитина Галина Львовна, психолог	Ежеквартально проходит анкетирование в том числе через форму обратной связи	1 квартал 15.03.2023 2 квартал 27.06.2023 3 квартал 14.09.2023 4 квартал 22.12.2023
	Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания	1 раз в год 29.12.2023	Мастянин Анатолий Владимирович, директор	Организация мероприятий по проведению информационно – разъяснительной работы с ПСУ и населением о системе обслуживания на дому, условиях и видах предоставления	01.08.2023

				<p>услуг. Сбор информации о количестве ПСУ, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым посредством листка обратной связи. Повышение качества и содержательности информации, её актуализация на общедоступных информационных ресурсах: информационных стендах в учреждении; официальном сайте организации, буклетах и информационных листах.</p>	
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»	Проведение анкетирования и опроса получателей социальных услуг (их родственников) в том числе через форму обратной связи на официальном сайте	1 раз в квартал 29.12.2023	Никитина Галина Львовна, психолог	Ежеквартально проходит анкетирование в том числе через форму обратной связи	1 квартал 15.03.2023 2 квартал 27.06.2023 3 квартал 14.09.2023 4 квартал 22.12.2023

	Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания	1 раз в год 29.12.2023	Мастянин Анатолий Владимирович, директор	С целью оперативного приёма ПСУ на социальное обслуживание организованы мероприятия по осуществлению контроля и результативности обращений ПСУ в организацию посредством обращений лично, а также через электронную почту или электронного сервиса на официальном сайте. Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве представления социальных услуг.	01.08.2023
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 квартал 29.12.2023	Никитина Галина Львовна, психолог	Ежеквартально проходит анкетирование в том числе через форму обратной связи	1 квартал 15.03.2023 2 квартал 27.06.2023 3 квартал 14.09.2023 4 квартал 22.12.2023

	Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания	1 раз в год 29.12.2023	Мастянин Анатолий Владимирович, директор	Организация мероприятий по опросу (анкетированию) получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг на дому. Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности ПСУ качеством предоставления социальных услуг (ведение журнала учета результатов опроса (анкетирования) получателей социальных услуг	01.08.2023
--	--	---------------------------	---	--	------------