

УТВЕРЖДАЮ:

Глава Ордынского района  
Новосибирской области

Орел О.А.



### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества оказания услуг <1>

Муниципальное казенное учреждение Ордынского района Новосибирской области

«Комплексный центр социального обслуживания населения»

(наименование организации)

за 2023 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий 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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
На основании анализа анкет	Рекомендовано принять дополнительные меры по	Постоянно	Демченко Елена Михайловна,	Раздача информационных	Декабрь 2023

<p>получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доступностью информации об оказываемых услугах</p>	<p>информированию граждан об оказываемых услугах</p>		<p>зам.директора по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов</p>	<p>буклетов, телефонный обзвон</p>	<p>Декабрь 2023</p>
<p><b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b></p>					
<p>На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; наличие комфортной зоны ожидания, оборудованной мебелью; наличие и доступность питьевой воды)</p>	<p>Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению комфортности условий предоставления услуг (наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; наличие комфортной зоны ожидания, оборудованной мебелью; наличие и доступность питьевой воды)</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Стрижак Елена Викторовна, директор</p>	<p>Санитарно-гигиеническое помещение в наличии, доступность для граждан обеспечена. Обеспечить наличие отдельной зоны ожидания нет возможности в связи с отсутствием площадей. Наличие и доступность питьевой воды обеспечено. Имеются стулья, скамейки в достаточном</p>	<p>Декабрь 2023</p>

Доступность питьевой воды)				количестве для граждан, ожидающих прием.	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Отсутствие оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом учета доступности для инвалидов (адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы)	Рекомендовано принять меры по оборудованию территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы)		Демченко Елена Михайловна, зам.директора по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов	Дверные проемы расширены и соответствуют требованиям доступности, поручни установлены, установка адаптированных лифтов технически не возможна	Ноябрь 2023
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих	Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при	Постоянно	Стрижак Елена Викторовна, директор	1. Все сотрудники ознакомились с Кодексом профессиональной этики и служебного поведения работников МКУ Ордынского района «КЦСОН» 2. В критериях	Декабрь 2023

<p>первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию; обеспечение обращений непосредственно в организацию; при обращении в организацию; при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>непосредственном обращении в организацию (приемная, охрана и др.); обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию; при использовании дистанционных форм взаимодействия (своевременность, корректность ответов на электронные обращения, письма и др.)</p>			<p>оценки эффективности деятельности работников, включены показатели: «Соблюдение положений Кодекса этики», «Удовлетворенность ПСУ количеством и качеством предоставленных социальных услуг»</p>	
<p><b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b></p>					
<p>На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность организационным и условиями предоставления услуг, а также условиями оказания услуг в</p>	<p>Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей услуг предоставления услуг (Графиком работы организации, подразделения, отделных специалистов, приходом сотрудника; наличием понятной навигации и т.д.), а также условиями</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Стрижак Елена Викторовна, директор</p>	<p>Информация о графике работы учреждения и его структурных подразделениях размещена на официальном сайте, информационных стендах учреждения. Графики работы социальных</p>	<p>Декабрь 2023</p>

ЦЕЛОМ	оказания услуг в целом	работников и сиделок (помощников по уходу) составляют ежемесячно и доводятся до получателей социальных услуг на дому.
-------	------------------------	---

**ПЛАН**

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
 независимой оценки качества условий оказания услуг «1»  
 Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания населения  
 «Бондурский центр социального обслуживания населения»  
 (муниципальное учреждение)

за 2023 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Планируемый срок реализации мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сроки и форма реализации
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	1. Сформировать и реализовать мероприятия по устранению выявленных недостатков	в течение 2023 года	Милашова, Милашова	фактически
Сроки и форма реализации	в течение 2023 года	в течение 2023 года	Милашова, Милашова	фактически