



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

ГБУ СОИ РО «ЦСПСД г.Донецка»

Ю.С. Журавлева

11 2024г

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
ГБУ СОИ РО «Центр социальной помощи семье и детям г. Донецка»
на 2022-2024 годы

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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
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 помещении организации социальной сферы, на	привести в соответствие с нормативными правовыми актами сайт и стенды организации и добавить недостающие материалы	Ноябрь 2022, далее - постоянно	Журавлева Юлия Сергеевна – и.о. директора	Проводится актуализация в соответствие с нормативными правовыми актами сайта и стендов организации	Ноябрь 2022, далее - постоянно

1	2	3	4	5	6
зации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	контроль за своевременностью предоставления услуг в учреждении	Ноябрь 2022, далее - постоянно	Журавлева Юлия Сергеевна – и.о. директора	Проведены планерочные совещания с заведующими отделений по вопросу своевременности предоставления услуг в учреждении	Ноябрь 2022, далее - постоянно
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	повышение комфортности предоставления услуг; установка стола для переговоров в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних и психолого-педагогической помощи	Ноябрь 2022 года	Журавлева Юлия Сергеевна – и.о. директора	Выполнено. Установлен стол для переговоров в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних и психолого-педагогической помощи	Октябрь 2022
III. Доступность услуг для инвалидов					
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: -оборудование входных групп пандусами (подъемными плат-	оборудовать поручнями санитарно-гигиенические помещения учреждения	Декабрь 2022 года	Журавлева Юлия Сергеевна – и.о. директора		Декабрь 2022 года

1	2	3	4	5	6
<p>формами); -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
<p>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 % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>на планерных совещаниях проработать «Кодекс профессиональной этики» среди всех сотрудников учреждения</p>	<p>Октябрь 2022 года</p>	<p>Журавлева Юлия Сергеевна – и.о. директора</p>	<p>Выполнено. На планерных совещаниях проработан «Кодекс профессиональной этики» среди всех сотрудников учреждения</p>	<p>Октябрь 2022</p>
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (соци-</p>	<p>изготовление памятки «Правила поведения и общения с получателями социальных услуг»</p>	<p>Октябрь 2022 года</p>	<p>Журавлева Юлия Сергеевна – и.о. директора</p>	<p>Выполнено. Изготовлены памятки «Правила поведения и общения с получателями социальных услуг»</p>	<p>Октябрь 2022</p>

1	2	3	4	5	6
альные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)					
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	тренинговое занятие, направленное на развитие доброжелательности, вежливости при использовании дистанционных форм работы	Октябрь 2022 года, далее — постоянно	Журавлева Юлия Сергеевна – и.о. директора	Проведено тренинговое занятие, направленное на развитие доброжелательности вежливости при использовании дистанционных форм работы.	Октябрь 2022
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы	организация работы по повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг через организацию мероприятий, позволяющих повы-	Октябрь, ноябрь 2022	Журавлева Юлия Сергеевна – и.о. директора	Проведен ряд мероприятий, позволяющих повысить имидж учреждения с приглашением гос-	Октябрь 2022

1	2	3	4	5	6
была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	ситель имидж учреждения			тей и освещение в СМИ и сети Интернет	
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	проведение анкетирования; проведение информационной работы	Ноябрь 2022 года	Журавлева Юлия Сергеевна – и.о. директора	Выполнено. Получатели услуг информированы об актуальной анкете-опроса "Оценка качества условий оказания услуг» на официальном сайте учреждения. Получатели услуг информированы о социальном мониторинге качества оказания услуг размещенном на официальном сайте Министерства труда и социального развития Ростовской области	Октябрь 2022
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	подведение итогов работы по повышению удовлетворенности условиями оказания услуг	Декабрь 2022 года	Журавлева Юлия Сергеевна – и.о. директора		Декабрь 2022 года