

УТВЕРЖДАЮ

АНО «ЦСОН Северного округа»

Директор Г.Ю. Пейль



Исполнение плана

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
АНО «ЦСОН Северного округа» за 2024 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	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
1. Открытость и доступность информации об организации					
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации»	Осуществление регулярного контроля за своевременным обновлением контента сайта.	Декабрь 2024г.	Начальник организационно-методического отдела Тимошенко Елена Ивановна	Проведена информационная работа среди ПС, владеющих ПК и навигация по сайту организации.	В течение 2024 года, 1 раз в квартал Март Июнь Сентябрь Декабрь

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг»</p>	<p>Регулярное благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии зданий и помещений, территорий, прилегающих к зданиям организации.</p>	<p>Декабрь 2024г.</p>	<p>Заместитель директора Кузьмин Алексей Алексеевич</p>	<p>В организации регулярно благоустраивается и поддерживается в надлежащем состоянии здания и помещения, территории, прилегающие к зданиям организации.</p>	<p>В течение 2024 года, ежемесячно, с января по декабрь</p>
---	---	-----------------------	---	---	---

III. Доступность услуг для инвалидов

<p>Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»</p>	<p>Принятие необходимых мер по дополнительному оснащению помещений организацией и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.</p>	<p>Декабрь 2024</p>	<p>Заместитель директора Кузьмин Алексей Алексеевич</p>	<p>1. Проведена техническая экспертиза организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. 2. Проведены тренировки сотрудников, ответственных за сопровождение инвалидов в помещениях организации и на прилегающей к ней территории, для получения социальных услуг.</p>	<p>Апрель 2024г. Октябрь 2024г.</p>
---	--	---------------------	---	---	---

IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций

<p>Незначительное отставание по показателям: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы»;</p>	<p>Проведение совещаний в отделах социального обслуживания населения по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения сотрудников организаций.</p>	<p>1 раз в квартал</p>	<p>Начальник организационно-методического отдела Тимошенко Елена Ивановна</p>	<p>В 6 отделах социального обслуживания проведены совещания по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения сотрудников организаций.</p>	<p>В течение 2024 года, 1 раз Февраль Май Август Октябрь</p>
<p>«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»;</p>	<p>Проведение тренингов с сотрудниками организации, повышающие коммуникативные компетенции и снижающие риск возникновения синдрома профессионального выгорания.</p>	<p>1 раз в квартал</p>	<p>Психолог Линькова Светлана Владимировна</p>	<p>Проведены очные психологические тренинги и семинары с сотрудниками организации, повышающие коммуникативные компетенции и снижающие риск возникновения синдрома профессионального выгорания</p>	<p>В течение 2024 года, 1 раз Февраль Май Август Октябрь</p>

<p>«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.)»</p>	<p>Проведение вебинара со специалистами отделов социального обслуживания населения по вопросам построения взаимоотношений с получателями услуг, эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями услуг.</p>	<p>1 раз в год</p>	<p>Психолог Ершова Юлия Артемовна</p>	<p>Проведен вебинар со специалистами отделов социального обслуживания населения по вопросам построения взаимоотношений с получателями услуг, эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями услуг.</p>	<p>Июнь 2024г.</p>
--	--	--------------------	---	---	--------------------

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Незначительное отставание по показателям: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»; «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»; «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»</p>	<p>Проведение анкетирования получателей социальных услуг (их родственников)</p>	<p>Декабрь 2024г.</p>	<p>Начальник организационно-методического отдела Тимошенко Елена Ивановна</p>	<p>Организовано анкетирование получателей услуг (их родственников) на бумажных носителях, в электронной форме на сайте организации</p>	<p>В течение 2024 года, ежемесячно, согласно системы контроля качества</p>
---	---	-----------------------	---	--	--