УТВЕРЖДАЮ

Министр

социально-демографической

и семейной политики

Самарской области

Воробьева Р.А.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг,

ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»

на 2022 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 | 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 | | | | | |
| Затруднено восприятие пользователями/посетителями информации, размещенной на сайте | Проведение работы над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями: доработка дизайна и навигации сайта | Март 2022 | Бадрединов Руслан Анверович,  системный администратор | Дизайн и навигация сайта доработаны | Июнь 2022 (смещение срока исполнения мероприятия обусловлено возникновением непредвиденных обстоятельств. А именно необходимостью продления лицензии для управления сайтом, что потребовало дополнительного времени на заключение договора и оплату) |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Незначительное превышение установленного законодательством времени ожидания на прием к специалисту учреждения | Организация работы учреждения без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг | Декабрь 2022 | Петрова Лариса Петровна,  директор  *(и.о. директора Спиридонова Ю.М.)* | Регулярно ведется работа по оптимизации времени записи на получение услуг | Декабрь 2022 |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Частичное отсутствие:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными механизмами);  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.  Отсутствие:  - оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;  - сменных кресел-колясок;  - табличек, дублирующих надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - аудио и видеоинформаторов | Подготовка необходимой документации и направление в министерство для рассмотрения вопроса о включении в государственную программу Самарской области «Доступная среда в Самарской области» на 2014 - 2025 годы, утвержденную постановлением Правительства Самарской области от 27.11.2013 № 671 в рамках принятия мер по:  - оборудованию входных групп пандусами (подъемными механизмами),  - выделению стоянок для автотранспортных средств инвалидов,  - установке адаптированных лифтов, поручней, расширению дверных проемов,  - оборудованию для инвалидов санитарно-гигиенических помещений,  - приобретению сменных кресел-колясок,  - установке табличек, дублирующих надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля,  - установке аудио и видеоинформаторов | Апрель 2022 | Петрова Лариса Петровна,  директор,    Спиридонова Юлия Михайловна, заместитель директора по соц. вопросам | Документация подготовлена и направлена в министерство | 10.06.2022  (смещение срока исполнения мероприятия обусловлено изменением сроков предоставления документации, установленных министерством) |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций | | | | | |
| Незначительное отставание по показателю «Доброжелательность и вежливость работников организации социального обслуживания» | Проведение мероприятий по контролю за соблюдением работниками учреждения основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников учреждения | Декабрь 2022 | Петрова Лариса Петровна,  директор  *(и.о. директора Спиридонова Ю.М.)* | Регулярно ведется контроль за соблюдением работниками учреждения основных принципов, норм и правил служебного поведения, а также профилактические беседы с сотрудниками | Декабрь 2022 |
| Организация рабочих совещаний по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения сотрудников учреждения, построения взаимоотношений с клиентами, эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями услуг | 1 раз в полугодие | Петрова Лариса Петровна,  директор  *(и.о. директора Спиридонова Ю.М.)* | Проведены совещания, включающие вопросы соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения сотрудников учреждения, построения взаимоотношений с клиентами, эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями услуг | 25.02.2022  20.12.2022 |
| Организация анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки компетентности и выполнения сотрудниками норм профессиональной этики | 1 раз в год | Петрова Лариса Петровна,  директор  *(и.о. директора Спиридонова Ю.М.)* | Проведена анонимная акция «Тайный клиент» | Ноябрь 2022 |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Незначительное отставание по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Проведение анкетирования получателей социальных услуг | Декабрь 2022 | Спиридонова Юлия Михайловна, заместитель директора по соц. вопросам | Проведено анкетирование получателей социальных услуг | Декабрь 2022 |
| Проведение анализа качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг | 1 раз в год | Спиридонова Юлия Михайловна, заместитель директора по соц. вопросам | Проведен анализ качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг | Декабрь 2022 |