

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
в краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения
«Краснотуранский»
(наименование организации)
на 2025 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 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					
-	-	-	-	-	-
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Показатель 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» меньше 100 баллов. Чем именно не удовлетворены, респонденты в анкетах не уточнили	Повысить уровень условий комфортности оказания услуг посредством: 1. оборудования комфортной зоны ожидания в случае массового наплыва получателей услуг; 2. сокращения время ожидания социальных услуг до параметра оценки качества по показателю «Время ожидания предоставления услуги» «меньше установленного срока ожидания» за счет организации работы специалистов по принципу взаимозаменяемости и гибкого графика работы	Январь 2025	Заместители директора Даар Татьяна Сергеевна, Мужайло Наталья Владимировна, Паули Галина Викторовна	1. Приобретены диваны для посетителей (из кожанамениателя на металлическом каркасе) Деятельность специалистов, ведущих прием граждан, организована по принципу взаимозаменяемости и гибкого графика работы	1. Декаб рь 2024 2. Январ ь 2025

III. Доступность услуг для инвалидов

Показатель 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» меньше 100 баллов. Чем именно не удовлетворены, респонденты в анкетах не уточнили	Повысить уровень доступности услуг для инвалидов посредством: 1. проведения тематической учебы со специалистами и участковыми специалистами, оказывающими социальные услуги получателям услуг с инвалидностью, на тему: «Обеспечение принципа доступности социальных услуг для инвалидов: проблемы и пути решения»; 2. широкого применения стационарозамещающих технологий, в том числе в работе с инвалидами, проживающими в сельской местности (патронажная служба, мобильные бригады, привлечение волонтеров к оказанию социальных услуг и т.д.); 3. организации выездной реабилитации инвалидов по технологии «Реабилитация одного дня» в отдаленных селах района	Декабрь 2024	1.Заместители директора Даар Татьяна Сергеевна, Мужайло Наталья Владимировна	1. Проведена тематическая учеба на тему: «Обеспечение принципа доступности социальных услуг для инвалидов: проблемы и пути решения»	1. 19.12.2024
		2025	2.Заместители директора Даар Татьяна Сергеевна, Мужайло Наталья Владимировна	2. в план работы на 2025 год включено мероприятие «Усилить работу по применению стационарозамещающих технологий в работе, в том числе с инвалидами, проживающими в сельской местности»	2. 25.12.2024
		Февраль-ноябрь 2025	3. Шаповалова Ю.С.	3. в план работы учреждения на 2025 год включено мероприятие «Реализация коррекционно-реабилитационной программы «Доступная реабилитация» через организацию выездов в села района мобильных бригад с трансдисциплинарным специалистом (для проведения «реабилитации одного дня», информационно-разъяснительной работы). Периодичность: 1 раз в месяц	3. 25.12.2024

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Показатель 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» меньше 100 баллов. Чем именно не удовлетворены, респонденты в анкетах не уточнили	Проведение цикла тематических учеб на тему: «Этика и профессиональная мораль в социальной работе»: 1. «Соблюдение норм профессиональной этики и правил служебного поведения»; 2. «Этическое воспитание сотрудников, обеспечивающих оказание услуги при обращении в организацию»; 3. «Деонтология и клиентоцентричность в профессиональной деятельности»; 4. «Значение раннего выявления у сотрудников синдрома эмоционального выгорания, наличия эйджизма, эйблизма»	2025: 1 раз в квартал	Заведующие отделениями Шаповалова Ю.С., Лелюх Т.Г., Троицкая Н.О., Желенкова Н.В., Хвостова В.В.	в план работы учреждения на 2025 год включено мероприятие «Проведение цикла рабочих тематических учеб на тему: «Этика и профессиональная мораль в социальной работе» Периодичность: 1 раз в квартал	-
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Показатель 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» меньше 100 баллов. Чем именно не удовлетворены, респонденты в анкетах не уточнили	Проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных отделениях с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг	Январь-февраль 2025	Заместители директора Даар Татьяна Сергеевна, Мужайло Наталья Владимировна	в план работы учреждения на 2025 год включено мероприятие «Проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных отделениях учреждения»	-

Руководитель учреждения

_____ Н.Н. Бычкова

(печать учреждения)