

УТВЕРЖДАЮ

Министр труда и социальной защиты
населения Новгородской области

С.В. Семенова



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг областным автономным учреждением социального обслуживания «Пестовский комплексный центр социального обслуживания населения»
на 2021 год

Адрес: Новгородская область, г. Пестово, ул. Вокзальная д.6 (отделения социального обслуживания населения на дому)

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 (для примера)	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					
Отсутствие раздела "Часто задаваемые вопросы"	1. Создание раздела на официальном сайте ОАУССО «Пестовский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее организация)	31.03.2021г.	Облипалова О.Н., заместитель директора		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (99% от общего числа опрошенных получателей услуг).	1. Создание комфортной зоны ожидания для получателей социальных услуг, посетителей учреждений 2. Установка навигации внутри	01.07.2021г.	Облипалова О.Н., заместитель директора		

	учреждения			
--	------------	--	--	--

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

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 (96 % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1. Проведение разъяснительной работы с сотрудниками учреждения по вопросам соблюдения общих принципов и профессиональной этики. 2. Обеспечение контроля за своевременным обновлением информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах организации	01.07.2021	Облипалова О.Н., заместитель директора		
--	---	------------	--	--	--

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (98% от общего числа опрошенных получателей услуг)	1. Регулярное размещение на официальном сайте учреждения, районных средствах массовой информации о деятельности организации	постоянно	Облипалова О.Н., заместитель директора		
Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отделы, специалисты, графиком прихода социального работника на дом и др.) (99% от общего числа опрошенных получателей услуг).	1. Проведение дополнительного анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления удовлетворенности организационными условиями оказания услуг. 2. Анализ итогов анкетирования получателей социальных услуг об удовлетворенности организационными условиями оказания услуг.	01.07.2021	Облипалова О.Н., заместитель директора		

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (99% от общего числа опрошенных получателей услуг)	1. Проведение дополнительного анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления удовлетворённости оказания социальных услуг. 2. Анализ итогов анкетирования получателей социальных услуг об удовлетворённости оказания социальных услуг.	01.07.2021	Облипалова О.Н., заместитель директора		
--	--	------------	--	--	--

Адрес: Новгородская область, г. Пестово, ул. Вокзальная д.29 «а» (отделение профилактики безнадзорности и социальной помощи семье и детям)

III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1. Приобретение и установка устройства, для отображения текстовой и графической информации	31.12.2021	Облипалова О.Н., заместитель директора		

Адрес: Новгородская область, г. Пестово, ул. Устюженское шоссе д.31 (отделение социального приюта для детей и подростков)

III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1. Приобретение и установка устройства, для отображения текстовой и графической информации	31.12.2021	Облипалова О.Н., заместитель директора		
Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1. Установление дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	31.12.2021	Облипалова О.Н., заместитель директора		

Адрес: Новгородская область, г. Пестово, ул. Боровичская д.2 «а» (стационарное отделение социального обслуживания граждан)

III. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1. Установление дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	31.12.2021	Облипалова О.Н., заместитель директора		
---	--	------------	--	--	--