ФОРМА ПЛАНА

ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ,СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

УТВЕРЖДАЮ

**Стерлядникова Л.В.**

(ф.и.о. руководителя федеральногооргана исполнительной власти

(уполномоченного им лица),или руководителя органа

исполнительной власти субъектаРоссийской Федерации,

или руководителя органа местного самоуправления)

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

(подпись)

**\_\_\_\_\_\_\_11.10.2022г.\_\_\_\_\_\_**

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

**ГБУСОН «КЦСОН Боковского района»**

(наименование организации)

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 организацией | Плановый срок реализации мероприя-тия | Ответствен-ный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия [<2>](#P297) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Реализован-ные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 1.3.Приведение информации о деятельности ГБУСОН «КЦСОН Боковского района», размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте в сети «Интернет» в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленными нормативными правовыми актами | октябрь 2022 года | Кочетова Н.П.и.о.заместителядиректора по социальной работе | 1.3.Информация о деятельности ГБУСОН «КЦСОН Боковского района», размещенная на информационных стендах и на официальном сайте в сети «Интернет» в помещении организации дополнена и приведена в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленными нормативными правовыми актами. | октябрь 2022 года |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
| 2.2.Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.) | 2.2. Проведение совещания с заведующими и специалистами отделений ГБУСОН «КЦСОН Боковского района» по вопросу усиления контроля за соблюдением регламента в части своевременного оказания услуг получателям. | октябрь2022 года | Кочетова Н.П.и.о.заместителядиректора по социальной работе | 2.2.Совещания-семинары по вопросу соблюдения регламента предоставления услуг проводятся с сотрудниками ежемесячно в соответствии с утвержденным планом мероприятий. | октябрь2022 года |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы |
| 4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)(отклонение 1%) | 4.1. Проведение совещания с заведующими и специалистами отделений ГБУСОН «КЦСОН Боковского района» по вопросу усиления контроля за уровнем доброжелательности и вежливости сотрудников, осуществляющих первичный контакт и информирование получателей услуг, а так же обеспечивающих непосредственное оказание услуг.  | октябрь2022 года | Кочетова Н.П.и.о.заместителядиректора по социальной работе | 4.1.Совещания-семинары по этике служебного поведения работников, по повышению уровня профессиональной доброты проводятся с сотрудниками ежемесячно в соответствии с утвержденным планом мероприятий. | октябрь2022 года |
| 4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)(отклонение 1%) | 4.2. Проведение совещания с заведующими и специалистами отделений ГБУСОН «КЦСОН Боковского района» по вопросу усиления контроля за уровнем доброжелательности и вежливости сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы. | октябрь2022 года | Кочетова Н.П.и.о.заместителядиректора по социальной работе | 4.2.Совещания-семинары по этике служебного поведения работников, по повышению уровня профессиональной доброты проводятся с сотрудниками ежемесячно в соответствии с утвержденным планом мероприятий. | октябрь2022 года |
| 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)(отклонение 1%) | 4.3. Проведение совещания с заведующими и специалистами отделений ГБУСОН «КЦСОН Боковского района» по вопросу усиления контроля за уровнем доброжелательности и вежливости работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | октябрь2022 года | Кочетова Н.П.и.о.заместителядиректора по социальной работе | 4.2.Совещания-семинары по этике служебного поведения работников, по повышению уровня профессиональной доброты проводятся с сотрудниками ежемесячно в соответствии с утвержденным планом мероприятий. | октябрь2022 года |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)(отклонение 1%) | 5.1. Проведение совещания с заведующими и специалистами отделений ГБУСОН «КЦСОН Боковского района» по вопросу уровня удовлетворенности условиями оказания услуг (готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым, удовлетворенности в целом условиями оказания услуг) | октябрь2022 года | Кочетова Н.П.и.о.заместителядиректора по социальной работе | 5.1.Совещания-семинары по этике служебного поведения работников, по повышению уровня профессиональной доброты, по улучшению качества оказания услуг в организациях социального обслуживания проводятся с сотрудниками ежемесячно в соответствии с утвержденным планом мероприятий. | октябрь2022 года |
| 5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы организации социальной сферы*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)(отклонение 1%) | 5.2. Проведение совещания с заведующими и специалистами отделений ГБУСОН «КЦСОН Боковского района» по вопросу уровня удовлетворенности условиями оказания услуг, по улучшению качества оказания услуг. | октябрь2022 года | Кочетова Н.П.и.о.заместителядиректора по социальной работе | 5.2.Совещания-семинары по этике служебного поведения работников, по повышению уровня профессиональной доброты, по улучшению качества оказания услуг в организациях социального обслуживания проводятся с сотрудниками ежемесячно в соответствии с утвержденным планом мероприятий. | октябрь2022 года |
| 5.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.3. Проведение совещания с заведующими и специалистами отделений ГБУСОН «КЦСОН Боковского района» по вопросу уровня удовлетворенности условиями оказания услуг, по улучшению качества оказания услуг. | октябрь2022 года | Кочетова Н.П.и.о.заместителядиректора по социальной работе | 5.3.Совещания-семинары по этике служебного поведения работников, по повышению уровня профессиональной доброты, по улучшению качества оказания услуг в организациях социального обслуживания проводятся с сотрудниками ежемесячно в соответствии с утвержденным планом мероприятий. | октябрь2022 года |
|  |  |  |  |  |  |

--------------------------------

Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

[Графа](#P220) "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".