

УТВЕРЖАЮ:
 Директор АНО ИСОД «Доброе дело»
 Е.В. Габдрахманова
 Центр обслуживания населения
 ОГРН 1150280019240
 ИНН 0257009862
 Республика Башкортостан
 Приказ № 0001/ от 18.01.2024г.

План
 мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг Автономной некоммерческой организации Центр социального обслуживания населения «Доброе дело» на 2024 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
1. Открытость и доступность информации об организациях в сфере социального обслуживания в Республике Башкортостан						
1.2	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. 60%	Обеспечение функционирования на сайте организации для способов обратной связи электронных сервисов (формы для подачи электронного обращения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», технической	Январь 2024г.	Кузнецова Г.А. – заведующая отделением.		

		возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией.				
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) 88,15%	Предоставление информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на сайте учреждения в полном объеме.	Январь 2024г.	Кузнецова Г.А. – заведующая отделением.		
2. Комфортность условий предоставления услуги в организациях в сфере социального обслуживания в Республике Башкортостан						
2.2	Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг 99,2%	Обеспечение комфортных условий в период ожидания предоставления услуг, сокращение сроков ожидания.	постоянно	Кузнецова Г.А. – заведующая отделением. Шафикова К.А. – специалист по социальной работе. Фарвазова А.В. – специалист по социальной работе. Липустина А.Л. - специалист по социальной работе.		
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) 98,9%	Внедрение инновационных технологий с целью повышения комфортности и качества предоставляемых социальных услуг.	постоянно	Габдрахманова Е.Б. – директор Кузнецова Г.А. – заведующая отделением. Шафикова К.А. – специалист по социальной работе.		

			Фарвазова А.В. – специалист по социальной работе.		
			Ляпустина А.Л. - специалист по социальной работе		

3.

3. Доброжелательность, вежливость работников организаций в сфере социального обслуживания в Республике Башкортостан					
3.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Проведение рабочих совещаний с сотрудниками по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения.	постоянно	Кузнецова Г.А. – заведующая отделением. Шафикова К.А. – специалист по социальной работе. Фарвазова А.В. – специалист по социальной работе. Ляпустина А.Л. - специалист по социальной работе.	
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Обучение сотрудников предоставлянию услуг с учетом требований служебной этики.	постоянно	Кузнецова Г.А. – заведующая отделением. Шафикова К.А. – специалист по социальной работе. Фарвазова А.В. – специалист по социальной работе. Ляпустина А.Л. - специалист по социальной работе. Хуснутдинова Н.Ф. – специалист по кадрам.	

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных добровольностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) 99,3%	Обучение сотрудников предоставлению услуг с учетом требований служебной этики.	постоянно	Кузнецова Г.А. – заведующая отделением. Шафикова К.А. – специалист по социальной работе. Фарвазова А.В. – специалист по социальной работе. Ляпустина А.Л. – специалист по социальной работе. Хуснутдинова Н.Ф. – специалист по кадрам.		
-----	--	--	-----------	--	--	--