

УТВЕРЖДАЮ

Глава Куйбышевского муниципального района Новосибирской области

О.В.Караваев

(ф.и.о. руководителя органа местного самоуправления)



(подпись)

*О.В. Караваев*

(дата)

## ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг<1>

в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куй-

бышевского района

(наименование организации)

на 2024 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий 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<2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Не выявлено					
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Не выявлено					
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Не выявлено					
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию	Обеспечить вежливое, доброжелательное и внимательное отношение к получателям социальных услуг	II квартал 2024	Заместитель директора Болховская И.П. Заведующие отделениями	С сотрудникам и учреждения проведены методические беседы по повышению доброжелательности и вежливости на темы «Вежливое общение», «Предупреждение конфликтов как фактор повышения качества социального	февраль 2024

				обслуживани я»	
	Ознакомить под роспись работающих сотрудников учреждения с положения Кодекса этики и служебного поведения работников МБУ КЦСОН	март 2024	Заведующие отделениями Специалист по кадрам Ирулик И.А.		
	Ознакамливать под роспись вновь принимаемых сотрудников учреждения с положения Кодекса этики и служебного поведения работников МБУ КЦСОН	при приеме на работу	Специалист по кадрам Ирулик И.А.		
	Провести семинар по правилам поведения и общения с получателями социальных услуг, направленного на повышение доброжелательности и вежливости персонала, а также на предупреждение эмоционального выгорания сотрудников	март 2024	психолог Лупачева Е.А.		

<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг, в том числе потребность в увеличении количества бесплатно оказываемых услуг на дому	Провести опрос получателей социальных услуг для выявления конкретных потребностей и причин недостаточной удовлетворенности	февраль-март 2024	Зам. директора Болховская И.П. Заведующие отделениями		
	По результатам опроса провести разъяснительную работу с ПСУ о сроках и объемах предоставления социальных услуг бесплатно в рамках действующего законодательства	Март-апрель	Заведующие Орлова Н.А. Романова Е.Ю. Яценко С.В. Шелюлёва Н.В.		

<1> 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».

<2> Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».