УТВЕРЖДАЮ
АНО «ЦСОН Северного округа»
Директор Г.Ю.Пейль

_____
(подпись)
_____
(дата)

План
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
АНО «ЦСОН Северного округа» 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	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					
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации»	Осуществление регулярного контроля за своевременным обновлением контента сайта.	Декабрь 2024г.	Начальник организационно-методического отдела Тимошенко Елена Ивановна		

II. Комфортность условий предоставления услуг					
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг»	Регулярное благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии зданий и помещений, территорий, прилегающих к зданиям организации.	Декабрь 2024г.	Заместитель директора Кузьмин Алексей Алексеевич		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»	Принятие необходимых мер по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	Декабрь 2024	Заместитель директора Кузьмин Алексей Алексеевич		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций					
Незначительное отставание по показателям: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы»;	Проведение совещаний в отделах социального обслуживания населения по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения сотрудников организаций.	1 раз в квартал	Начальник организационно-методического отдела Тимошенко Елена Ивановна		

«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»;	Проведение тренингов с сотрудниками организации, повышающие коммуникативные компетенции и снижающие риск возникновения синдрома профессионального выгорания.	1 раз в квартал	Психолог Линькова Светлана Владимировна		
«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	Проведение вебинара со специалистами отделов социального обслуживания населения по вопросам построения взаимоотношений с получателями услуг, эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями услуг.	1 раз в год	Психолог Сурина Юлия Артемовна		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Незначительное отставание по показателям: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать,	Проведение анкетирования получателей социальных услуг (их родственников)	Декабрь 2024г.			

если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»; «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»; «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»					