

Утвержден приказом №2170д  
от «22» декабря 2020 г.

Директор О.В. Рашектаева



**План мероприятий  
по повышению качества оказания услуг и удовлетворенности потребителей услуг  
в ГАУ «ЦСПСиД г. Алапаевска» в 2021 г.**

| Номер строки  | 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   |                             |
|---|--|--|--|---|--|-----------------------------|
|   |  |  |  |   | Реализованные меры по устранению выявленных недостатков  | Фактический срок реализации |
| 1   | 2  | 3  | 4  | 5   | 6  | 7                           |
| <b>I. Открытость и доступность информации об учреждении</b> |  |  |  |   |  |                             |
| 1.1   | Соответствие информации о деятельности организации ее содержанию и порядку (форме), установленными нормативными правовыми актами, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационном стенде в помещении организации | Актуализация информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте ГАУ «ЦСПСиД г. Алапаевска», соответствие ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Актуализация информации и размещение достоверных данных на информационных стендах организации. | в течение 10 дней с момента изменения информации | Заместитель директора Волкова С.А.  | Наличие актуальной и достоверной информации на официальном сайте в соответствии с требованиями |                             |
| 1.2.  | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации   | Проведение анкетирования об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения  | 1 раз в квартал                                  | Заместитель директора Волкова С.А.<br>Заведующие структурными подразделениями | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных   |                             |

| 1  | 2   | 3   | 4               | 5   | 6   | 7 |
|--|---|---|-----------------|---|---|---|
|  | о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте                             |   |                 | Малышенко А.М.<br>Лопатина Р.А.<br>Коротких О.В.<br>Харлова Л.В.<br>Калинина М.А.   | услуг.  |   |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b> |   |   |                 |   |   |   |
| 2.1.   | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых оказываются услуги                              | Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания ГАУ «ЦСПСиД г. Алапаевска» и развитие материально-технической базы. Реестр оборудования, необходимого для замены, приобретения. Планирование проведения ремонтных работ, работ по устранению недостатков, выявленных в ходе проверки надзорными органами. | В течение года  | Директор<br>Ращетаева О.В.<br>Заместитель директора<br>Волкова С.А.   |   |   |
| 2.2.   | Время ожидания предоставления услуги  | В соответствии с регламентом  | Постоянно       | Заведующие структурными подразделениями<br>Малышенко А.М.<br>Лопатина Р.Аю<br>Коротких О.В.<br>Харлова Л.В.<br>Калинина М.А.  | Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг                     |   |
| 2.3  | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых оказываются услуги. | Проведение анкетирования об удовлетворенности доступностью услуг.   | 1 раз в квартал | Заместитель директора<br>Волкова С.А.<br>Заведующие структурными подразделениями<br>Малышенко А.М.<br>Лопатина Р.Аю<br>Коротких О.В.<br>Харлова Л.В.<br>Калинина М.А. | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг. |   |

| 1  | 2   | 3  | 4               | 5   | 6   | 7 |
|--|---|--|-----------------|---|---|---|
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                      |   |  |                 |   |   |   |
| 3.1.   | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  | Оборудование территории, прилегающей к зданиям ГАУ «ЦПСиД г. Алапаевска» и помещений с учетом доступности для инвалидов.<br><br>Реализация мероприятий, указанных в «Паспорте доступности для инвалидов» | В течение года  | Директор<br>Рашектаева О.В.<br><br>Заместитель директора<br>Волкова С.А.  | Создание безбарьерной среды жизнедеятельности инвалидов Оборудование входа для инвалидов кнопкой вызова               |   |
| 3.2.   | Оборудование территории, прилегающей к зданиям выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов   | Принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений для маломобильных категорий получателей услуг в соответствии с Паспортом доступности и наличием финансирования   | до 31.12.2021г. | Директор<br>Рашектаева О.В.<br>Заместитель директора<br>Волкова С.А.  | Создание безбарьерной среды жизнедеятельности инвалидов Парковочное место   |   |
| 3.3.   | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью услуги.   | Проведение анкетирования об удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов   | 1 раз в квартал | Заместитель директора<br>Волкова С.А.<br>Заведующие структурными подразделениями<br>Малышенко А.М.<br>Лопатина Р.Аю<br>Коротких О.В.<br>Харлова Л.В.<br>Калинина М.А. | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг.                   |   |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |   |  |                 |   |   |   |
| 4.1.   | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя социальной услуги при непосредственном обращении в организацию. | Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг сотрудников, проведение разьяснительной работы с персоналом на собраниях работников, педагогических советах.          | 1 раз в квартал | Заместитель директора<br>Волкова С.А.<br>Заведующие структурными подразделениями<br>Малышенко А.М.<br>Лопатина Р.Аю<br>Коротких О.В.<br>Харлова Л.В.<br>Калинина М.А. | Отсутствие конфликтных ситуаций.<br>Повышение эффективности деятельности комиссии по разрешению конфликтных ситуаций. |   |

| 1  | 2   | 3  | 4               | 5   | 6   | 7 |
|--|---|--|-----------------|---|---|---|
|  |   | Реализация требований профессионального стандарта.   | в течение года  | Директор Рацектаева О.В.<br>Заведующие структурными подразделениями Малышенко А.М.<br>Лопатина Р.А.<br>Коротких О.В.<br>Харлова Л.В.<br>Калинина М.А.           | Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.                    |   |
|  |   | Кадровая работа, поддержание высокого уровня компетентности персонала, в том числе через повышение квалификации.   |                 | Директор Рацектаева О.В.<br>специалист по кадрам Сохарева Е.Г.  | Направление на курсы повышения квалификации.  |   |
| 4.2.   | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при оказании услуги. | Проведение анкетирования об удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов                                     | 1 раз в квартал | Заместитель директора Волкова С.А.<br>Заведующие структурными подразделениями Малышенко А.М.<br>Лопатина Р.А.<br>Коротких О.В.<br>Харлова Л.В.<br>Калинина М.А. | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг. |   |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b> |   |  |                 |   |   |   |
| 5.1.   | Удовлетворенность получателей социальных услуг удобством графика работы организации.  | Информирование получателей социальных услуг о графике работы учреждения.<br>Оптимизация графика работы организации | в течение года  | Заведующие структурными подразделениями Малышенко А.М.<br>Лопатина Р.А.<br>Коротких О.В.<br>Харлова Л.В.<br>Калинина М.А.                                       | Проведение консультаций, выездных встреч  |   |
| 5.2.   | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации  | Пополнение материально-технической базы в соответствии с планом  | в течение года  | Директор Рацектаева О.В.  | Приобретение компьютерного оборудования, ремонт кабинетов, замена мебели                            |   |
| 5.3.   | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуги в организации.                             | Проведение анкетирования об удовлетворенности получения услуги.  | 1 раз в квартал | Заместитель директора Волкова С.А.<br>Заведующие структурными подразделениями   | Получение сведений об удовлетворенности качеством деятельности организации                          |   |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5   | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|
|   |   |   |   | Мальшенко А.М.<br>Лопатина Р.А.<br>Коротких О.В.<br>Харлова Л.В.<br>Калинина М.А. |   |   |