

УТВЕРЖДАЮ

Врио министра

социально-демографической

и семейной политики

Самарской области

О.В. Щербинкина

(подпись)

30.01.2026

(дата)

План

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

государственного казенного учреждения Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения

Юго-Западного округа» на 2026 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 | 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 | | | | | |
| Не выявлены | | | | | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Незначительное отставание по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом по предоставлению услуг» | Принятие необходимых мер по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений (включая оснащение санитарно-гигиенических зон, исправность мебели, доступность | 30.12.2026 | Климова Светлана Геннадьевна - заместитель директора | | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | питьевой воды и понятность навигации) и прилегающей территории. Проведение внутреннего мониторинга уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг получателям услуг | | | | |
|--|---|--|--|--|--|

III. Доступность услуг для инвалидов

| | | | | | |
|---|--|------------|---|--|--|
| Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Принятие необходимых мер по оснащению организации поручнями, расширенными дверными проемами, обеспечению дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 30.12.2026 | Климова Светлана Геннадьевна - заместитель директора Семина Татьяна Федоровна, юрисконсульт | | |
|---|--|------------|---|--|--|

IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций

| | | | | | |
|--|--|------------|---|--|--|
| Незначительное отставание по показателям: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичных контактов и информирование получателя | Проведение в организации совещаний с сотрудниками по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения. Организация проведения исследования методом «Контрольная закупка» с целью оценки компетентности сотрудников | 30.12.2026 | Майданюк Дмитрий Валериевич начальник отдела | | |
|--|--|------------|---|--|--|

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| <p>услуги при непосредственном обращении в организацию»; «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»; «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия»</p> | <p>организации. Проведение в организации семинаров, вебинаров, мастер-классов в организации по вопросам построения взаимоотношений с получателями социальных услуг, эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями услуг. Разработка планов профессионального развития сотрудников организаций. Постоянное проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью сотрудников организации</p> | | | | |
|---|---|--|--|--|--|

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | | | | |
|---|---|------------|--|--|--|
| <p>Незначительное отставание по показателям: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»; «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (трафиком и</p> | <p>Проведение анкетирования получателей социальных услуг (их родственников), в том числе с привлечением независимых экспертов в области проведения социологических исследований. Проведение тренингов с сотрудниками организации, направленными на повышение коммуникативных компетенций и профилактику профессионального выгорания</p> | 30.12.2026 | <p align="center">Майданюк Дмитрий Валериевич начальник отдела</p> | | |
|---|---|------------|--|--|--|