

Отчет
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг,
ГБУ СО «ДСО «Сергиевский»
 (наименование организации социального обслуживания)

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					
Не выявлены					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Незначительное отставание по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги» (96,7%)	Принятие необходимых мер по своевременному информированию получателей социальных услуг информации о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин)	Декабрь 2025	Мастрикова Елена Николаевна заместитель директора	Выполнено. На регулярной основе в доступной форме и своевременно доводится информация до получателей социальных услуг о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также иная необходимая информация.	30.12.2025
Незначительное отставание по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных	Осуществление на регулярной основе благоустройства и поддержания в надлежащем состоянии здания и	Декабрь 2025	Мастрикова Елена Николаевна	Выполнено. На регулярной основе осуществляется	30.12.2025

комфортностью предоставления услуг» (98,9%)	помещений, территории, прилегающей к учреждению, состояния мебели, доступности питьевой воды и возможностью навигации внутри помещений учреждения. Проведение внутреннего мониторинга в целях сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и его повышения.	заместитель директора	контроль за благоустройством и поддержанием в надлежащем состоянии жилого здания учреждения, помещений, а также территории, прилегающей к зданию. Состояние мебели удовлетворительное, питьевая вода в доступности, навигация внутри помещений имеется.		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Незначительное отставание по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (98,3%)	Осуществление контроля за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.	Декабрь 2025	Мастрикова Елена Николаевна заместитель директора	Выполнено. Помещения и прилегающая территория учреждения оборудованы элементами доступной среды для получателей социальных услуг. В учреждении проводится внутренний мониторинг удовлетворенности получателей	30.12.2025

				социальных услуг доступностью услуг для инвалидов.	
	В целях повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов подготовка заявки с приложением необходимой документации и направление в министерство.	Март 2025	Мастрикова Елена Николаевна заместитель директора	Выполнено. В рамках реализации государственной программы Доступная среда в Самарской области в Министерство направлена заявка на проведение работ по обустройству и приспособлению с учетом требований доступности зданий (помещений) для инвалидов.	02.04.2025
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» (90,1%);	Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации. Проведение совещаний по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения сотрудников учреждения. Проведение семинаров, мастер-классов по вопросам построения взаимоотношений,	1 раз в квартал	Мастрикова Елена Николаевна заместитель директора	Выполнено. В учреждении выстроена грамотная положительная коммуникация с получателями социальных услуг. Основным принципом взаимоотношений является принцип	30.12.2025

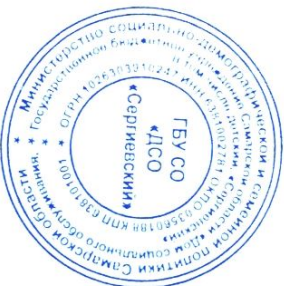
«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» (94,5%); «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)» (98,2%)	эффективного ведения телефонных переговоров, позитивного общения с получателями социальных услуг. Проведение тренингов, повышающих коммуникативные компетенции и снижающие риск возникновения синдрома профессионального выгорания у сотрудников учреждения.			уважения к личности. В учреждении проводится внутренний мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников учреждения.	
---	---	--	--	---	--

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Незначительное отставание по показателям: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (80,2%);	Проведение внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг различными аспектами условий оказания услуг (анкетирование получателей социальных услуг и их родственников).	1 раз в квартал	Масстрикова Елена Николаевна заместитель директора	Выполнено. Проведены мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания, а также анализ качества предоставляемых	30.12.2025
--	---	-----------------	---	--	------------

«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом работы организации» (94,5%); «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания» (91,2%)				социальных услуг. Ежеквартально в учреждении проводится анкетирование получателей социальных услуг (их родственников).	
---	--	--	--	---	--

Директор



С.А. Набережнев

С.А. набережнев