

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОРООИ

"Планета друзей"

Н.Л. Мишеннина



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг Омской региональной общественной организации инвалидов "Планета друзей",
на 2022 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 организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6	7
1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	Недостаточный уровень качества взаимодействия с получателями услуг посредством дистанционных форм взаимодействия (телефонная связь, электронная почта)	1.1. Разработка универсальных скриптов для ответов сотрудников принимающих звонки 2.2. Разработка универсальных скриптов для ответов сотрудников отвечающих на электронные обращения	30.12.2022	Мишеннина Н.Л., директор Мишеннина Н.Л., директор		
2	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных	2.1. Усиление информационно-разъяснительной работы среди клиентов (потенциальных	30.12.2022	Мишеннина Н.Л., директор		

1	2	3	4	5	6	7
	открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационньх стендах в помещении организации, на официальном сайте организации" – 99,00 балла	получателей услуг) о функционировании официального сайта учреждения, о возможности оперативного получения информации на официальном сайте учреждения; регулярное размещение информации о деятельности организации в средствах массовой информации, социальных сетях				

II. Комфортность условий предоставления услуг

3	Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги" – 98,42 балла	3.1. Разработка системы контроля за своевременностью получения услуги (предоставления возможности записаться в свободное от основного расписания время)	30.12.2022	Мишенина Н.Л., директор		
4	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" – 98,02 балла	4.1. Проведение мероприятий, повышающих комфортность предоставления услуг для получателей	30.12.2022	Мишенина Н.Л., директор		

III. Доступность услуг для инвалидов

5	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 98,76 балла	5.1. Разработка плана мероприятий по доступности учреждения для различных категорий граждан – получателей услуг	30.12.2022	Мишенина Н.Л., директор		
---	--	---	------------	-------------------------	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания

6	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	6.1. Проведение ежеквартальных инструктажей с сотрудниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателя услуги при	30.12.2022	Мишенина Н.Л., директор		
---	--	--	------------	-------------------------	--	--

1	2	3	4	5	6	7
организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 99,21 балла;	непосредственном обращении в организацию, непосредственное оказание услуги, а также осуществляющими дистанционное взаимодействие с получателями услуг					
- "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" – 99,60 балла;	6.2. Проведение контрольной закупки предоставления услуг получателям социальных услуг (посредством телефонной связи и электронной почты)	30.12.2022	Мишенина Н.Л., директор			
- "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 99,57 балла						

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

7	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым" – 99,60 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	7.1. Проведение тренинга с сотрудниками, направленного на повышение качества обслуживания, удовлетворенности граждан условиями оказания услуг	30.12.2022	Мишенина Н.Л., директор		
---	---	---	------------	-------------------------	--	--

1	2	3	4	5	6	7
	предоставления услуг" – 99,21 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 99,60 балла					