

УТВЕРЖДАЮ

министр социального развития  
Московской области

И.К. Фаевская

«30» марта 2020 года

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания» на 2020 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 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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
1. Отсутствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленном НПА: на официальном сайте организации в сети «Интернет» (о дате регистрации, об объеме предоставляемых услуг, о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг)	1. Размещение на официальном сайте организации в сети «Интернет» следующей информации: о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации. об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату	31.03.2020	Кузьминов А.М., директор		

	<p>в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)</p>			
<p>2. Уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном ресурсе организации, ниже нормативного значения</p>	<p>1. Своевременное размещение информации о деятельности учреждения на информационном стенде, на официальном стенде, в социальных сетях</p>	<p>31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020</p>	<p>Кузьминов А.М., директор</p>	
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>				
<p>1. Уровень удовлетворенности временем ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.) ниже нормативного значения</p>	<p>1. Направление специалистов оказывающих услуги на курсы повышения квалификации, обучающие семинары в т.ч. за счет средств учреждения 2. Проведение опроса получателей социальных услуг о желаемом графике работы учреждения</p>	<p>30.06.2020 20.12.2020  30.03.2020 20.12.2020</p>	<p>Кузьминов А.М., директор</p>	
<p>2. Уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг ниже нормативного значения</p>	<p>1. Проведение внутреннего анкетирования получателей социальных услуг по комфортности условий предоставления услуг, выявление доли получателей услуг,</p>	<p>30.06.2020 20.12.2020</p>	<p>Кузьминов А.М., директор</p>	

	исудовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждения				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
1. Помещение организации и прилегающая к ней территория не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, а именно: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; уровень удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов, ниже нормативного значения.	1. Оборудование входной группы, в том числе пандусом, поручнями, а также при необходимости - тактильной плиткой, указателями (за счет собственных средств организации)	30.11.2020	Кузьминов А.М., директор		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
1. Уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, ниже нормативного значения	1. Проведение тренингов по профессиональной этике, этикету социального работника, а также по профилактике профессионального выгорания. («Виды и стадии профессиональных конфликтов их разрешение», «Этикет делового общения сотрудников социальной сферы») с работниками, обеспечивающими первичный контакт с получателями социальных услуг	30.06.2020 20.12.2020	Кузьминов А.М., директор		
2. Уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, ниже нормативного значения	1. Проведение тренингов по профессиональной этике, этикету социального работника, а также по профилактике профессионального выгорания. («Виды и стадии профессиональных конфликтов их разрешение», «Этикет делового	30.06.2020 20.12.2020	Кузьминов А.М., директор		

	общения сотрудников социальной сферы») с работниками, обеспечивающими первичный непосредственное оказание услуги				
V. Удовлетворённость условиями оказанных услуг					
1. Уровень готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым ниже нормативного значения;	1. Информационная работа посредством СМИ, направленная на создание благоприятного имиджа учреждения	20.12.2020	Кузьминов А.М., директор		
2. Уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации) ниже нормативного значения	1. Проведение Дня открытых дверей. 2. Проведение внеплановых проверки качества оказания услуг с привлечением получателей социальных услуг)	31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020	Кузьминов А.М., директор		
3. Уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации ниже нормативного значения	1. Проведение опроса получателей услуг об удовлетворенностью условиями оказания услуг с последующим анализом проведенных опросов	30.06.2020 20.12.2020	Кузьминов А.М., директор		