

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  
Государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Московской области  
«Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации «Оптимист» 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, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (о финансово-хозяйственной деятельности, о наличии/отсутствии предписаний контролирующих органов)	Размещение на информационных стендах и на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» недостающей информации: о наличии предписаний органов, осуществляющих	31.03.2020	Солнышкина О.Л., директор		

	государственный контроль; план финансово-хозяйственной деятельности; о наличии лицензий на осуществление деятельности			
<p>2. Отсутствие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	<p>Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг на сайте учреждения. Разработка и размещение на сайте учреждения раздела «Часто задаваемые вопросы»</p>	<p>31.03.2020</p> <p>Солнышкина О.Л., 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. Проведение опроса по уровню удовлетворенности временем ожидания предоставления услуги, осуществление проверок руководителем графиков приема специалистов, принятие мер в случае нарушений графика</p>	<p>31.03.2020 29.05.2020 28.08.2020 28.11.2020</p> <p>Солнышкина О.Л., директор</p>		

III. Доброжелательность, вежливость работников в организации

<p>1. Уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, ниже нормативного значения.</p>	<p>1. Проведение семинаров с работниками учреждения по культуре общения для повышения уровня доброжелательности и вежливости работников учреждения социального обслуживания при взаимодействии с получателями услуг учреждения как при непосредственном контакте. 2. Проведение лекций по культуре общения и соблюдением кодекса этики и служебного поведения работников социальной службы.</p>	<p>25.06.2020 25.12.2020</p> <p>25.06.2020 25.12.2020</p>	<p>Солнышкина О.Л., директор</p>	
<p>2. Уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и пр.) ниже нормативного значения.</p>	<p>1. Проведение семинаров с работниками учреждения по культуре общения для повышения уровня доброжелательности и вежливости работников учреждения социального обслуживания при взаимодействии</p>	<p>25.06.2020 25.12.2020</p>	<p>Солнышкина О.Л., директор</p>	

	с получателями услуг учреждения как при дистанционной форме взаимодействия.	25.06.2020 25.12.2020		
IV. Удовлетворенность условиями оказанных услуг				
1. Уровень готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым ниже нормативного значения	1. Проведение опросов о выявлении уровня готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Анализ проведенных опросов с устранением выявленных недостатков при оказании услуг учреждением	22.06.2020 22.12.2020	Солнышкина О.Л., директор	
2. Уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации) ниже нормативного значения	1. Проведение опроса о желаемом графике работы организации. Анализ опроса	22.06.2020 22.12.2020	Солнышкина О.Л., директор	
3. Уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации ниже нормативного значения	1. Проведение опросов об уровне удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организации.	22.06.2020 22.12.2020	Солнышкина О.Л., директор	

	Проведение дней открытых дверей и других мероприятий				
--	--	--	--	--	--