

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 «Коломенский» 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 мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
1. Отсутствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным НПА: на официальном сайте организации в сети «Интернет» (о численности получателей услуг, о количестве свободных мест для получателей услуг, об объеме предоставляемых услуг, о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг, о наличии/отсутствии предписаний контролирующих органов)	1. Размещение на официальном сайте организации в сети «Интернет» следующей информации: о численности получателей социальных услуг; о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг; об объеме предоставляемых социальных услуг; о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг;	31.03.2020	Кузин Ю.В., директор		

	о наличии/ отсутствии предписаний контролирующих органов. 2. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг				
II. Комфортность условий предоставления услуг					
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	Реализация мер, направленных на сокращение времени ожидания предоставления услуги и удовлетворенность получателей услуг: 1. Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление нового графика работы, оборудование рабочего места, информирование получателей социальных услуг о графике работы организации при личном обращении через выпуск дополнительных памяток и буклетов, размещение дополнительной информации на официальном сайте и стендах организации). 2. Проведение анкетирования для изучения удовлетворенности граждан предоставлением социальных услуг	31.12.2020 31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 25.12.2020	Кузин Ю.В., директор		
2. Уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг ниже нормативного значения	1. Закупка мебели для повышения комфортности проведения комплекса социально-реабилитационных мероприятий	29.05.2020	Кузин Ю.В., директор		

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

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 для сотрудников методических занятий на темы: «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; «Говорим по телефону правильно»; «Вежливое общение»; «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов»; переподготовки; контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы	31.12.2020	Кузин Ю.В., директор		
1. Уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, ниже нормативного значения	1. Проведение семинаров по профессиональной этике общения и правилам поведения на рабочем месте. 2. Прохождение курсов повышения квалификации	31.12.2020 23.12.2020	Кузин Ю.В., директор		