

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  
«Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения» 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
I. Открытость и доступность информации об организации					
1. Отсутствие информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах даты государственной регистрации	1. Размещение на информационном стенде организации и на официальном сайте организации в сети «Интернет» следующей информации: о дате регистрации учреждения; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	31.03.2020	Пермиловская Т.А., директор		

2. Отсутствие на официальном сайте в сети Интернет правил внутреннего распорядка получателей услуг, о наличии/отсутствии предписаний контролирурующих органах	1. Размещение на официальном сайте организации в сети «Интернет» следующей информации: о дате регистрации учреждения; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	31.03.2020	Перемиловская Т.А., директор	
3. Отсутствие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: раздела «Часто задаваемые вопросы»	1. Разработка и размещение на сайте учреждения раздела «Часто задаваемые вопросы» и обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (гиперссылка на анкету)	31.03.2020	Перемиловская Т.А., директор	
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	1. Проверка деятельности социальных работников путем проведения опроса получателей социальных услуг и проведение анализа по результатам опроса	31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020	Перемиловская Т.А., директор	
2. Уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг ниже нормативного значения	1. Проведение работ по благоустройству территории 2. Проведение санитарных дней в подстанционных отделениях	31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020 31.03.2020 30.06.2020	Перемиловская Т.А., директор	

			30.09.2020 20.12.2020		
III. Доступность услуг для инвалидов					
1. Помещение организации и прилегающая к ней территория не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, а именно: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов		1. Представление заявки в Министерство социального развития для включения в подпрограмму «Доступная среда» в целях оборудования на территории учреждения выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20.12.2020	Перемилловская Т.А., 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 семинаров, месячников делового общения с сотрудниками учреждения, обеспечивающих первичный контакт, о культуре общения с получателями услуг при оказании социальных услуг	31.03.2020 16.09.2020	Перемилловская Т.А., директор	
2. Уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, ниже нормативного значения		1. Проведение семинаров, месячников делового общения с сотрудниками учреждения, обеспечивающими непосредственное оказание услуг, о культуре общения с получателями услуг при оказании социальных услуг	31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020	Перемилловская Т.А., директор	
3. Уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании		1. Проведение семинаров, месячников делового общения с сотрудниками учреждения о культуре общения с получателями услуг при	31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020	Перемилловская Т.А., директор	

дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и пр.), ниже нормативного значения	оказании социальных услуг по телефону, по электронной почте				
<b>V. Удовлетворённость условиями оказанных услуг</b>					
1. Уровень готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым ниже нормативного значения	1. Проведение разъяснительной работы с получателями социальных услуг и населением по предоставлению социальных услуг (в рамках проведения Дня открытых дверей - изготовление и распространение буклетов и прайсов о деятельности учреждения)	31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020	Перемиловская Т.А., директор		
2. Уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации) ниже нормативного значения	1. Разработка графика выхода работников учреждения в выходные и праздничные дни	20.12.2020	Перемиловская Т.А., директор		
3. Уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации ниже нормативного значения	1. Доукомплектование штата учреждения специалистами в рамках программы «Активного долголетия» 2. Расширение экскурсионных маршрутов 3. Информирование граждан о возможности предоставления дополнительных услуг	20.12.2020  31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020  31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020	Перемиловская Т.А., директор		