

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 «Меридиан» 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					
1.1. 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 наличии/ отсутствии подписаний контролирующих органов);	1. Размещение на сайте учреждения информации о наличии/ отсутствии подписаний контролирующих органов	30.03.2020	Федорова Е.В., директор		
1.2. Отсутствие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их	1. Изменение наименования подраздела сайта учреждения «Обратная связь» Ответ-вопрос» переименовать на подраздел «Часто задаваемые вопросы»	30.03.2020	Федорова Е.В., директор		

<p>функциональное: 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>1.3. Уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных ресурсах организации, ниже нормативного значения</p>	<p>1. Добавление на сайте ссылки «Анкета для опроса получателей социальных услуг с целью улучшения качества оказываемых услуг»</p>	<p>30.03.2020</p>	<p>Федорова Е.В., директор</p>	
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>				
<p>3.1. уровень удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов, ниже нормативного значения.</p>	<p>1. Мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов, проведение анкетирования по доступности услуг среди инвалидов. 2. Проведение анализа результатов мониторинга</p>	<p>30.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020 30.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020</p>	<p>Федорова Е.В., директор</p>	
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</p>				
<p>4.1. 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 психологических тренингов, информационных занятий для сотрудников по нормам служебной и профессиональной этики, правилам делового поведения и общения, целевых занятий по Кодексу этики и служебного поведения работников учреждения. 2. Мониторинг и анкетирование удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью,</p>	<p>30.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020 30.03.2020 30.06.2020 30.09.2020</p>	<p>Федорова Е.В., директор</p>	

	вежливостью работников организации	20.12.2020		
V. Удовлетворённость условиями оказанных услуг				
5.1. Уровень готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым ниже нормативного значения	1. Проведение анкетирования удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг	30.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020	Федорова Е.В., директор	
5.2. Уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации) ниже нормативного значения.	1. Мониторинг и анализ проведенного анкетирования	30.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020	Федорова Е.В., директор	