


 УТВЕРЖДАЮ
 Директор ГБУСО МО КЦСОР «Меридиан»
 Е.В. Федорова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
 Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области
 «Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации «Меридиан»
 (наименование организации)

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 мероприятий | |
|--|---|--------------------------------------|--|---|---------------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок |
| 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 предписаний контролирующих органов); | Размещение на сайте учреждения информации о наличии/отсутствии предписаний контролирующих органов | 20.01.2020 | Федорова Елена Владимировна - директор | Выполнено. Информация о наличии лицензий размещена на сайте Учреждения на главной странице в Разделе «Информация о поставщике услуг» п. 23 (с прикреплением электронного образца - сканы): - лицензия на осуществление медицинской деятельности - скан размещен с 2016г., изменения с 2018 г. - лицензия на осуществление деятельности по перевозкам пассажиров - скан размещен в августе 2019 г. | Октябрь 2018 г август 2019 г |

| | | | | | |
|---|--|------------|--|--|------------|
| <p>1.2. 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>- уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных ресурсах организации, ниже нормативного значения</p> | <p>Размещение на главной странице сайта Учреждения в Разделе «Обратная связь»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пункта «Часто задаваемые вопросы» путем переименования пункта «Ответ - вопрос»; - пункта «Анкета для опроса получателей социальных услуг с целью улучшения качества оказываемых услуг» | 20.01.2020 | Федорова Елена Владимировна - директор | <p>Выполнено.</p> <p>На сайте Учреждения на главной странице в Разделе «Обратная связь»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пункт «Ответ - вопрос» переименован на «Часто задаваемые вопросы»; - размещена «Анкета для опроса получателей социальных услуг с целью улучшения качества оказываемых услуг»; - размещена «Форма обращений для получателей социальных услуг» | 20.01.2020 |
|---|--|------------|--|--|------------|

III. Доступность услуг для инвалидов

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|------------------------------------|
| <p>3.1. уровень удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов, ниже нормативного значения.</p> | <p>1. Мониторинг удовлетворенности ПСУ доступностью услуг для инвалидов, проведение анкетирования по доступности услуг среди инвалидов</p> | <p>Ежемесячно - до 30 числа текущего месяца.</p> | <p>Федорова Елена Владимировна - директор</p> | <p>Выполнено.</p> <p>Опрос проводится ежемесячно в период реабилитационных курсов.</p> | <p>С 10.01.2020 по 30.06.2020</p> |
| | <p>2. Проведение анализа</p> | <p>Ежеквартально: - 30.03.2020, - 30.06.2020, - 30.09.2020, - 30.12.2020.</p> | | <p>Выполнено.</p> <p>Анализ по результатам анкетирования проводится в конце квартала</p> | <p>30.03.2020, 30.06.2020.</p> |

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

| | | | | | |
|--|---|---|--|---|---|
| 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 | 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». | Ежемесячно: 13.02.2020, 27.02.2020, 17.04.2020, 29.05.2020, 07.07.2020, 03.09.2020, 22.10.2020, 30.11.2020. | Федорова Елена Владимировна - директор | Выполнено. Проведение психологического тренинга, информационного занятия для сотрудников по нормам служебной и профессиональной этики, правилам делового поведения и общения, «Кодексу этики и служебного поведения работников учреждения». | 13.02.2020 27.02.2020 17.04.2020 29.05.2020 |
| | 2. Мониторинг и анкетирование удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации | Ежеквартально: 30.03.2020, 30.06.2020, 30.09.2020, 30.12.2020. | | Выполнено. Мониторинг и анкетирование проводится ежемесячно в период реабилитационных курсов. Анализ по результатам анкетирования проводится в конце квартала. Мероприятия реализуются по «Плану мероприятий делового общения». | С 10.01.2020 по 30.06.2020 30.03.2020, 30.06.2020 |
| V. Удовлетворённость условиями оказанных услуг | | | | | |
| 5.1. уровень готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым ниже нормативного значения; | Проведение анкетирования удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг | Ежеквартально: - 30.03.2020, - 30.06.2020, - 30.09.2020, - 30.12.2020. | Федорова Елена Владимировна - директор | Выполнено. Анкетирование проводится ежемесячно в период реабилитационных курсов | С 10.01.2020 по 30.06.2020 |
| 5.2. уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации) ниже нормативного значения. | Мониторинг и анализ проведенного анкетирования | Ежеквартально: - 30.03.2020, - 30.06.2020, - 30.09.2020, - 30.12.2020. | | Выполнено. Анализ по результатам анкетирования проводится в конце квартала | 30.03.2020, 30.06.2020 |

* В связи с предупреждением распространения коронавирусной инфекции 2019-nCoV на основании приказа министра социального развития Московской области № 21П-173 от 23.03.2020 г. «О внесении изменений в приказ министра социального развития Московской области от 16.03.2020 № 21 ПА-163 «О проведении Министерством социального развития Московской области дополнительных санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий по недопущению и предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV) на территории Московской области» в учреждении в период с 24 марта 2020 г по 30 июня 2020 г прием получателей социальных услуг и оказание услуг не проводилось. **На сайте учреждения за 2-ой квартал заполнено 24 онлайн-анкеты - «Анкета для опроса получателей социальных услуг с целью улучшения качества оказываемых услуг».**