

**Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания  
Московской области  
«Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации «Меридиан».**

**Сведения о ходе реализации мероприятий плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ГБУСО МО КЦСОР «Меридиан».**

Мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг проводятся на основании «Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг».

1. Мероприятия по Пункту «Открытость и доступность информации об организации» выполнены в полном объеме.
2. Мероприятия по Пунктам «Доступность услуг для инвалидов», «Удовлетворённость условиями оказанных услуг» реализуются ежемесячно с квартальным мониторингом.
3. Мероприятия по Пунктам «Доброжелательность, вежливость работников организации» реализуются по «Плану мероприятий делового общения» с квартальным мониторингом.

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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
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);	1. Разместить на сайте учреждения информацию о наличии/отсутствии предписаний контролирующих органов	20.01.2020	Федорова Елена Владимировна – директор	1. 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 в с 2018г. - лицензия на осуществление деятельности по перевозкам пассажиров – скан размещен в августе 2019 г	Октябрь 2018 г август 2019г
1.2. отсутствие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с	1. На сайте Учреждения на главной странице в Разделе «Обратная связь»: - пункт «Ответ – вопрос» переименовать (согласно	20.01.2020	Федорова Елена Владимировна – директор	1. На сайте Учреждения на главной странице в Разделе «Обратная связь»: - пункт «Ответ – вопрос» переименован на «Часто задаваемые вопросы».	20.01.2020

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);	рекомендациям) на «Часто задаваемые вопросы».			- размещена «Анкета для опроса получателей социальных услуг с целью улучшения качества оказываемых услуг»; - для свободного обращения «Форма обращений для получателей социальных услуг».	
1.3. уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных ресурсах организации, ниже нормативного значения	1. Добавить пункт «Анкета для опроса получателей социальных услуг с целью улучшения качества оказываемых услуг»	20.01.2020	Федорова Елена Владимировна – директор	На сайте Учреждения на главной странице в Разделе «Обратная связь» размещена «Анкета для опроса получателей социальных услуг с целью улучшения качества оказываемых услуг»;	20.01.2020
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
3.1. уровень удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов, ниже нормативного значения.	1. Мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов, проведение анкетирования по доступности услуг среди инвалидов. 2. Проведение анализа	1. Ежемесячно - до 30 числа текущего месяца . 2.Ежеквартально: - 30.03.2020, - 30.06.2020, - 30.09.2020, - 30.12.2020.	Федорова Елена Владимировна – директор	1. Опрос проводится - ежемесячно в период реабилитационных курсов.  2. Анализ по результатам анкетирования проводится в конце квартала	С 10.01.2020 по 30.03.2020  30.03.2020.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
4.1. уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном	1. Проведение психологических тренингов, информационных занятий для сотрудников по нормам служебной и профессиональной этики, правилам делового поведения и общения, целевых занятий	1.Ежеквартально: - 13.02.2020, - 27.02.2020, - 17.04.2020, - 29.05.2020, - 07.07.2020, - 03.09.2020, - 22.10.2020,	Федорова Елена Владимировна – директор	1. Проведение психологического тренинга Информационное занятие 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

обращении в организацию, ниже нормативного значения.	по «Кодексу этики и служебного поведения работников учреждения». 2. Мониторинг и анкетирование удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации	- 30.11.2020. 2.Ежеквартально: - 30.03.2020, - 30.06.2020, - 30.09.2020, - 30.12.2020.		2. Мониторинг и анкетирование проводится - ежемесячно в период реабилитационных курсов Анализ по результатам анкетирования проводится в конце квартала	С 10.01.020 по 30.03.2020  30.03.2020.
<b>V. Удовлетворённость условиями оказанных услуг</b>					
5.1. уровень готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым ниже нормативного значения;	1. Проведение анкетирования удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг	Ежеквартально: - 30.03.2020, - 30.06.2020, - 30.09.2020, - 30.12.2020.	Федорова Елена	Анкетирование проводится - ежемесячно в период реабилитационных курсов	С 10.01.020 по 30.03.2020
5.2. уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации) ниже нормативного значения.	1. Мониторинг и анализ проведенного анкетирования	Ежеквартально: - 30.03.2020, - 30.06.2020, - 30.09.2020, - 30.12.2020.	Владимировна – директор	Анализ по результатам анкетирования проводится в конце квартала	30.03.2020

Директор



Е.В Федорова