

УТВЕРЖДАЮ

Министр социального развития
Московской области

И.К. Фадеева

« 30 » ноября 2020 года

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Московской области «Межмуниципальный 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 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 информационных стендах в помещении организации (об объеме предоставляемых социальных услуг; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль); на официальном сайте организации в сети «Интернет» (о дате	1. Размещение на информационных стендах учреждения информации о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, об объеме предоставляемых услуг, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль. 2. Размещение на официальном сайте организации и в сети «Интернет» информации о дате	31.03.2020	Голмачёв Д.С., директор		

регистрации, об учреждении, о месте нахождения организации, о режиме и графике работы, информация о проведении независимой оценки качества)	государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации, информации об учреждении, о месте нахождения организации, о режиме и графике работы, с указанием дней и часов приема, перерыве на обед, информации о проведении независимой оценки качества				
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).	1. Размещение модуля «Обратная связь» с получателями социальных услуг, раздела «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения, разработать и размещение анкеты для опроса граждан	31.03.2020	Толмачёв Д.С., 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. Осуществление контроля за своевременным предоставлением социальных услуг на дому специалистами отделений срочного социального обслуживания с оформлением актов выполненных работ	31.03.2020 30.06.2020 30.06.2020 25.12.2020	Толмачёв Д.С., директор		
2. Уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью	1. Проведение косметического ремонта в офисных помещениях	25.12.2020	Толмачёв Д.С., директор		

условий предоставления услуг ниже нормативного значения	учреждения силами сотрудников с привлечением спонсорских средств				
III. Доступность услуг для инвалидов					
1. Отсутствие в организации следующих условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1. Предоставление заявки для включения в перечень объектов, для которых приобретается оборудование для создания «доступной среды» в учреждении (текстовую и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля на территории г. Реутов и мкр. Железнодорожный)	30.06.2020	Толмачёв Д.С., директор		
2. Уровень удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов, ниже нормативного значения	1. Предоставление заявки для включения в перечень объектов, для которых приобретается оборудование для создания «доступной среды» в учреждении, приобретение 3-х подьемников	30.12.2020	Толмачёв Д.С., 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 лекций, бесед и психологических тренингов с целью повышения уровня доброжелательности и вежливости для работников, осуществляющих первичный контакт и информирование получателей социальных услуг	26.03.2020 26.06.2020 29.09.2020 23.12.2020	Толмачёв Д.С., директор		
2. Уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников	1. Проведение лекций, бесед и психологических тренингов с целью повышения уровня доброжелательности и вежливости	26.03.2020 26.06.2020 29.09.2020 23.12.2020	Толмачёв Д.С., директор		

организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, ниже нормативного значения	для работников, осуществляющих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию получателей социальных услуг				
V. Удовлетворённость условиями оказанных услуг					
1. Уровень готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым ниже нормативного значения	1. Проведение мероприятий по повышению уровня информированности граждан о работе учреждения: проведение мероприятий выходного дня (мастер-классы, посещение музеев), проведение Дней открытых дверей	31.03.2020 26.06.2020 29.09.2020 23.12.2020	Толмачёв Д.С., директор		
2. Уровень удовлетворённости получателей услуг организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации) ниже нормативного значения	1. Формирование графика работы руководителей и специалистов учреждения в выходные дни	31.03.2020 26.06.2020 29.09.2020 23.12.2020	Толмачёв Д.С., директор		
3. Уровень удовлетворённости получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации ниже нормативного значения	1. Проведение анкетирования среди получателей услуг по вопросу качества предоставления социальных услуг	31.03.2020 26.06.2020 29.09.2020 23.12.2020	Толмачёв Д.С., директор		