

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 автономным учреждением социального обслуживания Московской области «Дмитровский 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 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 на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы». 2. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией с предварительной разработкой анкеты для опроса	31.03.2020 31.03.2020	Гаврилова Е.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. Осуществление проверок деятельности социальных работников с проведением опроса получателей услуг, анализ полученной в результате опроса информации	31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020	Гаврилова Е.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 и бесед с сотрудниками учреждения по культуре общения и соблюдением кодекса этики и служебного поведения сотрудников	31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020	Гаврилова Е.А., директор		
2. Уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, ниже нормативного значения	1. Проведение занятий с сотрудниками организации по профилактике эмоционального «выгорания» и соблюдением кодекса этики и служебного поведения сотрудников	31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020	Гаврилова Е.А., директор		
V. Удовлетворённость условиями оказанных услуг					
1. Уровень готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым ниже нормативного значения	1. Организация информационно-разъяснительной работы о видах и условиях предоставления социальных услуг, новых формах социального обслуживания	31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020	Гаврилова Е.А., директор		

	(систематическое обновление и размещение информации на стендах в помещениях учреждения, на официальном сайте учреждения, в социальных сетях, печатных СМИ, проведение встреч с населением, дней открытых дверей)				
2. Уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации) ниже нормативного значения	1. Проведение опросов получателей социальных услуг об уровне удовлетворенности организационными условиями оказания услуг	31.03.2020 30.09.2020	Гаврилова Е.А., директор		
3. Уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации ниже нормативного значения	1. Проведение: дней открытых дверей; встреч с руководителями и специалистами учреждения	31.03.2020 30.06.2020 30.09.2020 20.12.2020	Гаврилова Е.А., директор		