

УТВЕРЖДАЮ

Министр социального развития
Московской области

_____ Л.С. Болатаева

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГКУ СО МО СЦ «Серпуховский»

на 2023 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					
Отсутствие информации на стенде о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации.	Размещение на стенде информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, в соответствии с нормативно-правовыми актами.	Январь 2023г	Куранова Анжела Эдуардовна, заместитель директора		
Отсутствие информации на стенде об объеме предоставляемых	Пополнить постоянно действующие информационные	Январь 2023г	Куранова Анжела Эдуардовна,		

социальных услуг, информации о проведении независимой оценки качества.	стенды для получателей социальных услуг информацией об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации.		заместитель директора		
Отсутствие информации на стенде о проведении независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков	Размещение на стенде информации о проведении независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков	Январь 2023г	Куранова Анжела Эдуардовна, заместитель директора		
Отсутствие информации на официальном сайте организации о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	Размещение на официальном сайте организации информации о проведении независимой оценки качества 2022г (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	Январь 2023г	Подорожная Анжелика Юрьевна, специалист по реабилитационной работе		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Неудовлетворенность получателей услуг созданными условиями комфортности оказания услуг: несвоевременное оказание услуг	Внесение в «План внутреннего контроля» мероприятий по контролю времени ожидания предоставления социальной услуги.	Январь 2023г	Задорожнюк Светлана Валерьевна, директор		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Не оборудованы помещения организации с учетом доступности для лиц с ОВЗ, в частности, отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с учетом доступности для лиц с ОВЗ (составление сметы, привлечение дополнительных средств, благотворительной помощи)	До 01.12.2023	Задорожнюк Светлана Валерьевна, директор		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью сотрудников организации, осуществляющих первичный контакт и	Внести в план учреждения на 2023г работу по повышению доброжелательности и вежливости сотрудников путем проведения мероприятий:	Январь 2023г	Гудзан Татьяна Вячеславовна, заместитель директора		

непосредственное оказание услуг получателям услуг.	1. Практикум «Правила этикета и психология общения» период проведения январь 2023г 2. Разработка памятки для сотрудников «Этикет делового телефонного разговора» до 28.02.2023г 3. Инструктаж «Сопровождение инвалидов и других маломобильных граждан в помещении ГКУ СО МО СЦ «Серпуховский» и на прилегающей территории» периодичность проведения 2 раза в год.				
V. Удовлетворённость условиями оказанных услуг					
Неудовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации и навигацией	1. Утвердить новый график работы специалистов, осуществляющих обслуживание в полустационарной форме, увеличив время обслуживания получателей социальных услуг до 19 часов. 2. Организовать информационную навигацию внутри учреждения и на территории СЦ: обеспечить наличие вывесок, указателей, информационных стендов.	Январь 2023г	Гудзан Татьяна Вячеславовна, заместитель директора		
Не созданы условия для готовности рекомендовать данную организацию и повышения удовлетворенности условиями оказания услуг в целом	1. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении путём размещения постов мероприятий с получателями социальных услуг на сайте учреждения и в социальных сетях с комментариями участников данного мероприятия. 2. Взаимодействие учреждения и получателей социальных услуг дистанционным способом:	Март 2023г	Задорожнюк Светлана Валерьевна, директор		

	создание на сайте учреждения онлайн-инструмента Google Forms-электронное анкетирование, как средство мониторинга.				
--	---	--	--	--	--