

ВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНА

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Государственным бюджетным стационарным учреждением социального обслуживания Московской области
"Пансионат "Ногинский"
на 2020 год по состоянию на 30.09.2020г.

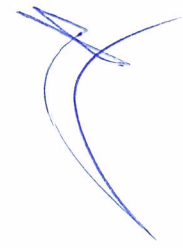
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием 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					
1.1. Отсутствие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: раздела "Часто задаваемые вопросы"	1. Размещение и обеспечение функционирования на официальном сайте учреждения раздела "Часто задаваемые вопросы".	31.03.2020г.	Панков Юрий Александрович, директор	Раздел "Часто задаваемые вопросы" размещен и функционирует на сайте учреждения	15.01.2020г.
1.2. Отсутствие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1. Обеспечение на официальном сайте учреждения технической возможности выражения получателем социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (размещение анкеты для опроса граждан).	31.03.2020г.	Панков Юрий Александрович, директор	Анкета для опроса граждан размещена и функционирует на сайте учреждения	16.01.2020г.
1.3. Уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных ресурсах организации, ниже нормативного значения	1. Своевременное размещение актуальной информации о деятельности учреждения на официальном сайте, на информационных стендах, социальных сетях.	31.03.2020г. 25.06.2020г. 25.09.2020г. 25.12.2020г.	Панков Юрий Александрович, директор	Актуальная информация о деятельности учреждения размещена на официальном сайте, на информационных стендах, в социальных сетях.	31.03.2020г. 25.06.2020г. 25.09.2020г.

II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.1. 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. Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (составление оптимального графика работы специалистов учреждения, информирование получателей социальных услуг о графике работы при личном обращении, размещение информации на официальном сайте, в отделениях, на стендах учреждения). 2. Осуществление контроля времени ожидания предоставления услуг (сбор и анализ анкет удовлетворенности получателями услуг качеством оказания социальных услуг, оформление актов).	31.03.2020г. 25.06.2020г. 25.09.2020г. 25.12.2020г.	Панков Юрий Александрович, директор	Составлен оптимальный график приема врачей-специалистов учреждения, информированы получатели социальных услуг. Размещена информация на сайте учреждения, в отделениях, на стендах. Комиссионно осуществляется контроль времени ожидания предоставления услуг.	02.03.2020г. 25.06.2020г. 25.09.2020г.
					24.03.2020г. - 25.09.2020г.
2.2. Уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг ниже нормативного значения	1. Оснащение холла (зоны ожидания) мягкой мебелью за счет средств от иной приносящей доход деятельности. 2. Обеспечение питьевой водой во всех отделениях учреждения.	01.06.2020г. 31.03.2020г.	Панков Юрий Александрович, директор	Выполнено Кулеры с круглосуточной доступностью размещены во всех отделениях	Сентябрь 2020г 31.03.2020г.
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1. Уровень удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов, ниже нормативного значения	1. Установка пандусов на вновь установленных КПП в Электрогорском и Лосино-Петровском отделениях за счет средств от приносящей доход деятельности. 2. Установка дополнительного поручня в санитарно-гигиенической	01.06.2020г. 31.03.2020г.	Панков Юрий Александрович, директор	Выполнено Установлен дополнительный	Сентябрь 2020г 28.01.2020г.

	комнате 3 отделения.			поручены в санитарно-гигиенической комнате 3 отделения	
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. Осуществление проверки поведения работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение путем обхода кабинетов (помещений) работников во время приема получателей социальных услуг. 2. Проведение лекции с персоналом учреждения на тему: "Этика общения работников учреждения" с разъяснением культуры поведения, этики общения на рабочем месте.	31.03.2020г. 25.06.2020г. 25.09.2020г. 25.12.2020г. 25.09.2020г.	Панков Юрий Александрович, директор	Проведена проверка поведения работников, обеспечивающих первичный контакт с получателями услуг путем обхода кабинетов (помещений) работников во время приема получателей социальных услуг. Проведена лекция о правилах делового общения для руководителей учреждения.	27.03.2020г. - 23.09.2020г. 21.09.2020г.
4.2. Уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, ниже нормативного значения	1. Проведение среди работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, лекции "Этика общения работников учреждения" с разъяснениями по применению: - Кодекса этики в части соблюдения общих принципов профессиональной служебной этики; - основных правил служебного поведения.	31.03.2020г. 25.06.2020г. 25.09.2020г. 25.12.2020г.	Панков Юрий Александрович, директор	Проведены лекции о правилах делового общения для всех работников учреждения с учетом сменного графика работы. Проведена лекция с работниками вахты.	04, 05, 06 и 07 февраля 2020г. 22, 23, 24 и 25 сентября 2020г. 25 июня 2020г.
V. Удовлетворенность условиями оказанных услуг					
5.1. Уровень готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым ниже	1. Сбор и анализ информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и	31.03.2020г.	Панков Юрий Александрович, директор	Проведено анкетирование получателей социальных услуг с	с 25.02.2020г по 03.03.2020г

нормативного значения	знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности заполнения листка обратной связи на сайте учреждения, а так же в форме анкетирования удовлетворенности качеством оказания социальных услуг.			анализом полученной информации	
5.2. Уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации) ниже нормативного значения	1. Проведение мониторинга в форме анкетирования получателей услуг по вопросу удовлетворенности организационными условиями оказания услуг в учреждении, с последующим анализом ситуации и решения вопроса по улучшению условий проживания в учреждении.	31.03.2020г. 25.06.2020г. 25.09.2020г. 25.12.2020г.	Панков Юрий Александрович, директор	Проведено анкетирование получателей социальных услуг с анализом полученной информации	с 25.02.2020г по 03.03.2020г с 21.09.2020г по 25.09.2020г
5.3. Уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации ниже нормативного значения	1. Проведение: - разъяснительной работы о порядке и условиях предоставления услуг в учреждении. - анкетирование получателей услуг по вопросу удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в учреждении.	31.03.2020г.	Панков Юрий Александрович, директор	Проведено занятие на тему "Порядок и условия предоставления услуг в учреждении". Проведено анкетирование получателей социальных услуг с анализом полученной информации	17.03.2020г. с 25.02.2020г по 03.03.2020г с 21.09.2020г по 25.09.2020г

Директор



Ю.А. Панков