

УТВЕРЖДАЮ  
 председатель комитета  
 социальной защиты населения  
 Волгоградской области  
 Л.Ю.Заботина

*Л.Ю.Заботина*  
 (подпись)  
 11 февраля 2020  
 (дата)

ПЛАН  
 по устранению недостатков, выявленных в ходе  
 независимой оценки качества условий оказания услуг  
 государственного казенного учреждения социального обслуживания  
 «Михайловский центр социального обслуживания населения»  
 на 2020 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия 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 и

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 89%.	Проведение опроса с целью выявления причин неудовлетворенностью получателей социальных услуг информацией о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	31.03.2020	Заместитель директора Скачкова Оксана Петровна		
	Размещение актуальной, недостающей информации на информационных стендах в помещении организации	10.04.2020	Заместитель директора Скачкова Оксана Петровна		
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на	Проведение опроса с целью выявления причин неудовлетворенностью получателей социальных услуг информацией о деятельности организации, размещенной на официальном сайте	31.03.2020	Заместитель директора Скачкова Оксана Петровна		
	Размещение актуальной, недостающей информации на официальном сайте	10.04.2020	Инженер Свиридов Сергей		

официальном сайте – 97%.			Владимирович		
--------------------------	--	--	--------------	--	--

## II. Комфортность условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 78 %	Проведение опроса с целью выявления причин неудовлетворенностью получателей социальных услуг комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	31.03.2020	Заместитель директора Скачкова Оксана Петровна		
	Проведение мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе опроса	30.11.2020	Директор Бородина Анна Александровна		
Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг организацией социальной сферы – 86 %	Проведение технической учебы среди специалистов, ответственных за составление графиков занятий на тему «Составление и своевременная корректировка графиков проведения индивидуальных занятий среди получателей социальных услуг»	21.02.2020	Заместитель директора Скачкова Оксана Петровна		

## III. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов	Повторное направление в адрес администрации городского округа город Михайловки письма о выполнении пункта 4 протокола заседания комиссии по обеспечению безопасности дорожного движения администрации городского округа город Михайловка № 4/2019 от 24.06.2019 г. об организации во втором квартале 2020 г. выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов у здания учреждения по ул. Некрасова, 13/1	28.02.2020	Заместитель директора Скачкова Оксана Петровна		
Удовлетворенность получателей социальных услуг доступностью услуг для инвалидов	Проведение опроса с целью выявления причин неудовлетворенностью получателей социальных услуг доступностью услуг для инвалидов	31.03.2020	Заместитель директора Скачкова Оксана Петровна		

инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты – 98 %	Проведение мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведенного опроса	30.06.2020,	Директор Бородина Анна Александров на		

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 95 %	Проведение технической учебы специалистов, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг на тему «Кодекс этики и служебного поведения работников организации социального обслуживания» в рамках системы качества учреждения	28.02.2020	Заместитель директора Скачкова Оксана Петровна		
	Проведение технической учебы специалистов, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг на тему «Вежливое общение»	05.03.2020	Психолог Вешнивецкая Анна Николаевна		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги -96 %	Проведение технической учебы специалистов, обеспечивающих непосредственное оказание услуг на тему «Кодекс этики и служебного поведения работников организации социального обслуживания» в рамках системы качества учреждения	12.03.2020	Заместитель директора Скачкова Оксана Петровна		
	Проведение методической беседы со специалистами, обеспечивающими непосредственное оказание услуг на тему «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов»	28.02.2020	Психолог Вешнивецкая Анна Николаевна		

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 92 %	Проведение технической учебы специалистов, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг на тему «Говорим по телефону правильно»	13.03.2020	Психолог Вешнивецкая Анна Николаевна		
---	--	------------	--------------------------------------	--	--

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей, готовых рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым – 99%	Проведение тренинга для специалистов, обеспечивающих непосредственное оказание услуг «Профилактика эмоционального выгорания»	11.06.2020,	Психологи Вешнивецкая Анна Николаевна		
Доля получателей, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигации внутри организации) – 95 %	Проведение опроса получателей социальных услуг с целью выявления причин неудовлетворенностью организационными условиями предоставления услуг (график работы, навигации внутри организации)	31.03.2020	Заместитель директора Скачкова Оксана Петровна		
	Проведение мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе опроса	30.06.2020	Директор Бородина Анна Александровна		
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 61 %	Проведение опроса получателей социальных услуг с целью выявления причин неудовлетворенностью в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	30.06.2020	Заместитель директора Скачкова Оксана Петровна		
	Проведение мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе опроса	30.11.2020	Директор Бородина Анна Александровна		