

ФОРМА ПЛАНА
ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ,
ОБРАЗОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

УТВЕРЖДАЮ

 (Ф.И.О. руководителя федерального органа исполнительной власти
 (уполномоченного им лица), или руководителя органа
 исполнительной власти субъекта Российской Федерации,
 или руководителя органа местного самоуправления)

 (подпись)

 (дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
 муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания
 граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района
(МБУ ЦСО Волгодонского района)
 (наименование организации)

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 меропри- ятия	Ответствен- ный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия ⟨2⟩	
				Реализован- ные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1. Информация о деятельности МБУ ЦСО Волгодонског о района	Размещение на информационном стенде в помещении МБУ ЦСО Волгодонского района информации о проведении	Октябрь 2020 г.	Т. Ю. Шипитько заместитель директора	1.1. Информаци я о проведении независимо й оценки качества	09.10.2020 г.

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 ⟨2⟩	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
размещенная на информационных стендах в помещении учреждения не содержит информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг 97% (отклонение 3%)	независимой оценки качества условий оказания услуг.			условий оказания услуг размещена на информационных стендах в помещении учреждения.	
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения 99% (отклонение 1%)	Обеспечение открытости, полноты, доступности путем своевременного размещения актуальной информации о деятельности МБУ ЦСО Волгодонского района на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте организации.	Октябрь 2020 г.	Т. Ю. Шипитько заместитель директора		

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 ⟨2⟩	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6

II. Комфортность условий предоставления услуг

2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.) 99,29% (отклонение 0,71%).	Повысить комфортность и своевременность оказания услуг.	октябрь 2020 г.	Т. Ю. Шипитько заместитель директора		
2.3. Комфортность оказания услуг 98,58% (отклонение 1,42%)	Повысить комфортность оказания услуг.	Октябрь 2020 г.	Т. Ю. Шипитько заместитель директора		

III. Доступность услуг для инвалидов

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	Октябрь 2020 г.	Т. Ю. Шипитько заместитель директора		
---	--	-----------------	--------------------------------------	--	--

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	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
1	2	3	4	5	6
97% (отклонение 3%)					

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

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в организацию составляет 99,43%(отклонение 0,57%)	Проведение совещания с заведующими отделений, специалистом по социальной работе МБУ ЦСО Волгодонского района по вопросу усиления контроля за уровнем доброжелательности и вежливости работников, осуществляющих первичный контакт и информирование получателей услуг.	Октябрь 2020 г.	Т. Ю. Шипитько заместитель директора	Проведено совещание с заведующими отделений, специалистом по социальной работе МБУ ЦСО Волгодонского района по вопросу усиления контроля за уровнем доброжелательности и вежливости работников, осуществляющих первичный контакт и информирование получателей услуг.	08.10.2020 г.
4.2. Доля получателей услуг,	Проведение совещания с работниками МБУ ЦСО Волгодонского	Октябрь 2020 г.	Т. Ю. Шипитько заместитель		

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 ⟨2⟩	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение 99,44% (отклонение 0,56%)	района по вопросу соблюдения этических правил служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам, обеспечивающим непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение.		директора		
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте) 99,41% (отклонение	Проведение совещания с работниками МБУ ЦСО Волгодонского района по вопросу доброжелательности, вежливости работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте).	Октябрь 2020 г.	Т. Ю. Шипитько заместитель директора		

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
1	2	3	4	5	6
0,59%)					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) 99,72% (отклонение 0,28%).	Проведение совещания с работниками МБУ ЦСО Волгодонского района по вопросу повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг.	Октябрь 2020 г.	Т. Ю. Шипитько заместитель директора		
5. 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы учреждения	Повышение доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг путем осуществления индивидуального подхода при составлении графика прихода социального работника на дом и др.	Октябрь 2020 г.	Т. Ю. Шипитько заместитель директора		

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
1	2	3	4	5	6
(подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) 98,86% (отклонение 1,14%).					
5. 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении 99,72% (отклонение 0,28%).	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении.	Октябрь 2020 г.	Т. Ю. Шипитько заместитель директора		

Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".