ЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

на 2020 – 2022 годы

| **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией** | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК** | **Плановый срок реализации**  | **Ответственный исполнитель** | **Сведения о ходе реализации мероприятия**  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Реализованные меры**  | **Фактический срок реализации** |
| 1. **Муниципальное бюджетное учреждение**

 **«Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону» (98,0 балла)** |
| I. Открытость и доступность информации об организации **(97,8 балла)** |
| не полное соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | доработать официальный сайт учреждения в сети «Интернет», отразить информацию об организации, провести информационно-разъяснительную работу с получателями социальных услуг по возможности доступа к электронной информационной системе организации. | декабрь 2020 года | Барткова Н.В., заместитель директора | 1.Доработан официальный сайт учреждения Отражена полная и актуальная информация об организации.2. С получателями социальных услуг проводится разъяснительная работа о возможности доступа к электронной информационной системе организации. | Апрель 2020 Постоянно |
| II. Комфортность условий предоставления услуг **(99,6 балла)** |
| недостаточно обеспечены условия для своевременного предоставления услуги | проведение мероприятий, направленных на повышение уровня комфортности - проведение технической учебы и тематических семинаров с социальными работниками и специалистами по социальной работе по вопросу своевременности предоставления услуг | постоянно,декабрь 2020 года | Барткова Н.В., заместитель директора | 1. Проводятся тематические семинары и техническая учеба с социальными работниками и специалистами по социальной работе по вопросу своевремен-ности предоставления услуг2. В учреждении разработаны Правила обслуживания людей, имеющих инвалидность | Постоянно Апрель 20202018 год |
| не в полном объеме получатели услуг удовлетворены комфортностью предоставления услуг организацией  | повышение количества получателей социальных услуг, удовлетворенных комфортностью | декабрь 2020 года | Барткова Н.В., заместитель директора | Повышено количество получателей социальных услуг, удовлетворен-ных комфортностью предоставления социальных услуг. По проведенному опросу получатели удовлетворены комфортностью в полном объеме. | ПостоянноАпрель 2020 |
| III. Доступность услуг для инвалидов **(93,1 балла)** |
| не достаточный уровень доступности для инвалидов | помещение учреждения адаптировано для маломобильных групп населения (инвалидов-колясочников, инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, с нарушениями слуха, с нарушениями умственного развития | - | Маслова Т.И., директор | исполнено | 2018 год |
| не в полном объеме получатели услуг удовлетворены доступностью услуг для инвалидов | повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных доступность услуг для инвалидов | 31.12.2021 | Барткова Н.В., заместитель директора | Повышена доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доступность услуг для инвалидов | Апрель 2020 годПостоянно  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы **(99,6 балла)** |
| повысить доброжелательность и вежливость сотрудников организации | организация разъяснительнойработы среди сотрудников по предупреждениюконфликтных ситуаций в процессе предоставления социальных услуг с учетом соблюдения этических норм поведения | декабрь 2020 года | Барткова Н.В., заместитель директора | 1. Организована разъяснительнаяработа среди сотрудников по предупреждениюконфликтных ситуаций в процессе предоставления социальных услуг с учетом соблюдения этических норм поведения2. В учреждении разработаны Правила этикета при общении с инвалидами | Постоянно Апрель 2020 |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг **(100 баллов)** |  |
| не в полном объеме получатели услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации от общего числа опрошенных получателей услуг  | мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг качеством ихпредоставления, учет результатовмониторинга в работе организации | 1 квартал 2021 года | Барткова Н.В., заместитель директора | исполненопроводится постоянный мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг качеством их предоставления  | ПостоянноДекабрь 2020 |