

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ «КСЦ для лиц БОМЖ»

М.С. Гах

11.11.2021г.

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела организации социального обслуживания  
Министерства социальных отношений Челябинской области

С.А. Мальцева

(дата)

**ПЛАН**

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

**Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»**  
**на 2021 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
1	2	3	4	5	6
<b>I Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
1.Отсутствие на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»	Обеспечение на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»	4 квартал 2021 года	Директор, Гах Михаил Станиславович		
2.Отсутствие необходимого объема информации (количество материалов/ единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания	Приведение информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013г. №442-ФЗ	4 квартал 2021 года	Директор, Гах Михаил Станиславович		

	«Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определенных постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014г. №1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»				
<b>II Комфортность условий предоставления услуг</b>					
1.Завышено время ожидания предоставления услуг для граждан	Обеспечить комфортность условий предоставления услуг за счет снижения времени ожидания предоставления услуг для граждан (своевременность записей на прием к врачу, госпитализации, изоляции, диагностического исследования)	Ноябрь 2021 года	Директор, Гах Михаил Станиславович		
2.Повышение доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Предоставление возможности использования сети Интернет по беспроводному каналу Wi-Fi	2022 год	Директор, Гах Михаил Станиславович		
<b>III Доступность услуг для инвалидов</b>					
Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	Обеспечить дублирование для инвалидов по зрению информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (ул. Сталелитейная, д.44)	Первое полугодие 2022 года	Директор, Гах Михаил Станиславович		

	Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	2025 год	Директор, Гах Михаил Станиславович		
	Установить специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов (ул. Артиллерийская, д.4)	Ноябрь 2021 года	Директор, Гах Михаил Станиславович		
<b>IV Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания</b>					
1. Выявлен факт некорректного поведения сотрудников учреждения, обеспечивающих информирование граждан при использовании дистанционных форм взаимодействия	Провести инструктаж среди сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам	Ноябрь 2021 года	Директор, Гах Михаил Станиславович		
2. Выявлен факт некорректного поведения сотрудников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организации	Провести инструктаж среди сотрудников, обеспечивающих первичный контакт при непосредственном обращении в организацию, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по предоставляемым услугам и интересующим их вопросам.	Ноябрь 2021 года	Директор, Гах Михаил Станиславович		
3. Выявлен факт некорректного поведения сотрудников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Провести инструктаж среди сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, с целью предоставления гражданам полной информации об оказанной услуге и сроках ее оказания	Ноябрь 2021 года	Директор, Гах Михаил Станиславович		
<b>V Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
1. В учреждении не в полном объеме соблюдаются организационных условий предоставления услуг	Пересмотреть условия и порядок оказания услуг гражданам, получающим социальные услуги в учреждении	Ноябрь 2021 года	Директор, Гах Михаил Станиславович		

Заведующий отделением по реабилитации

Пьянкина И.В.

---