

УТВЕРЖДАЮ
А.В. Дроздник
директор департамента
по труду и социальной защите
населения
Костромской области

(подпись)
« » февраля 2020 г.
(дата)

Приложение №

УТВЕЖДЕН
приказом департамента
по труду и
социальной защите населения
Костромской области
от февраля 2020 г. №

План
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
Областное государственное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по г. Костроме»

на 2020 год

№	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 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	7
	I. Открытость и доступность информации об организации					
1	На официальном сайте	На официальном сайте организации в	1 квартал 2020	Платова Л.В. –		

	организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») отсутствует: 1. электронный образ Плана финансово-хозяйственной деятельности; 2. рекомендованный дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг – техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки для нее).	сети «Интернет» обеспечить размещение: 1. электронного образа Плана финансово-хозяйственной деятельности; 2. рекомендованного дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг – технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки для нее).	года	заместитель директора.		
	II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг					
1	Асфальтирование пешеходной дорожки от ул. Депутатской до здания	-	Выполнено	Михайлова Л.Л. директор		
2	Больше представлять информацию об учреждении в СМИ	Активизировать сотрудничество со СМИ (ГТРК, «Народная» газета, телеканалом «Русь» и другими) с целью информирования населения о направлениях деятельности Центра.	В течение года	Платова Л.В. – заместитель директора		
3	Организовать работу социального такси без предварительного заказа.	Организовать работу социального такси с сокращением предварительного заказа до 1 дня, внести соответствующие изменения в Положение о службе «Социальное такси»	1 квартал 2020 года	Михайлова Л.Л. директор		
4	Учитывать пожелания	Информацию о необходимости	1-2 квартал	Михайлова Л.Л.		

	получателей социальных услуг при формировании участков социальных работников	учитывать пожелания получателей социальных услуг при формировании участков социальных работников доведя до заведующих подразделениями на планерных совещаниях. Провести внутреннюю оценку качества обслуживания (анкетирование) и учесть указанные пожелания получателей социальных услуг.	2020	директор		
5	Поставить стол для посетителей в холле по адресу : г. Кострома, ул. Депутатская 13 а	Обеспечить установку стола для посетителей в холле по адресу: г. Кострома, ул. Депутатская 13 а	1 квартал 2020 год	Мезенова Л.Б. Заместитель директора		
6	Обустроить актовый зал на первом этаже	Нет технической возможности				
7	Разнообразить меню в столовой	Провести внутреннюю проверку качества обслуживания в ОДП, в том числе с целью выявления пожеланий получателей социальных услуг по питанию. Разнообразить меню в столовой, исходя из выявленных пожеланий.	2 квартал 2020 год	Мезенова Л.Б. Заместитель директора		
III. Доступность услуг для инвалидов						
1	Отсутствует оборудование прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для инвалидов выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов.	Оборудовать место для стоянки автотранспортных средств инвалидов в офисе по адресу: ул.Юбилейная д.14	апрель 2020 года	Платова Л.В. Заместитель директора		
2	Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой информации	Приобретение звуковых и световых маяков, а также информационных систем для слабовидящих и	3 квартал	Михайлова Л.Л. директор		

		слабослышащих граждан.				
3	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обеспечить Оказание услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) посредством Интернет – связи (через программу SKYPE) с диспетчерской службой, функционирующей в Костромском региональном отделении Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»	2020 год	Михайлова Л.Л. директор		
	IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
1	0,8 % опрошенных указали на навязчивость, недостаточную квалификацию и отсутствие вежливости работников	1 Проведение обучающих семинаров и информационных часов (на планерных совещаниях), направленных на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к получателям социальных услуг. 2. Более подробное рассмотрение Кодекса этики и служебного поведения на занятиях «Школы социального работника» .	ежеквартальн о	Платова Л.В. Заместитель директора Мезенова Л.Б. Заместитель директора		
	V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
1	Увеличение количества посещений социального работника до трех раз в неделю	Выявление граждан, в том числе при проведении внутреннего контроля качества, нуждающихся в посещение социальным работником 3 раза в неделю, организация посещений.	ежеквартальн о	Михайлова Л.Л.		
2	Активизация работы волонтеров по оказанию конкретной помощи	Регулярное посещение Школы волонтера, организованной на базе КГУ, с целью информирования о деятельности Центра и привлечения волонтеров по различным	ежеквартальн о	Платова Л.В. заместитель директора		

		направлениям.				
3	Организация досуговых и культурно-массовых мероприятий по выходным дням	График работы специалистов учреждения с понедельника по пятницу. Суббота, воскресенье – выходные дни.				
4	Открытие «Интернет-кафе»	-	Функционирует с 08.10.2019 г.	Платова Л.В. заместитель директора		
5	Оказание услуг парикмахера на дому	Заключить соглашение о межведомственном взаимодействии с ОГБПОУ «Костромской колледж бытового сервиса» с целью предоставления парикмахерских услуг на дому получателям социальных услуг	Январь 2020 год	Платова Л.В. заместитель директора		
6	Создание новых форм совместной клубной работы, курсов для саморазвития; обучению компьютеру на дому: организация экскурсий	- Организовать обучение компьютерной грамотности на дому маломобильных граждан пожилого возраста и инвалидов; - разработать программу «Азбука экскурсий» на 2020 г. для граждан пожилого возраста и инвалидов . - организовать для граждан пожилого возраста и инвалидов Клуб, любителей танца «Мы в танцах».	1-2 квартал 2020 года	Платова Л.В. заместитель директора		
7	Организовать возможность получить услуги электрика, сантехника.	Заключить соглашение с ОГБПОУ «Костромской колледж отраслевых технологий строительства и лесной промышленности»	1 квартал 2020 год	Платова Л.В. заместитель директора		
8	Организация поздравлений с праздниками маленькими подарками и сувенирами	1. Организовать поздравление получателей социальных услуг, старше 70, с юбилеем (с вручением индивидуальных поздравительных открыток «Приветственных адресов»); 2. К 75-летию Победы в ВОВ,	В течение года	Платова Л.В. заместитель директора		

		организовать для УВОВ и ИВОВ, находящихся на социальном обслуживании, поздравление на дому с вручением подарков.				
--	--	--	--	--	--	--