



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

(Минтруд РД)

П Р И К А З

«5» марта 2021 г.

№ 04/2-93

г. Махачкала

**Об утверждении Плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг комплексными центрами (центрами) социального обслуживания населения в муниципальных районах и городских округах Республики Дагестан и государственным казенным учреждением Республики Дагестан «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»,
на 2021 год**

В соответствии со статьей 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» по итогам проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг комплексными центрами (центрами) социального обслуживания населения в муниципальных районах и городских округах Республики Дагестан и государственным казенным учреждением Республики Дагестан «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» (далее также соответственно учреждения социального обслуживания, Министерство),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг комплексными центрами (центрами) социального обслуживания населения в муниципальных районах и городских округах Республики Дагестан и государственным казенным учреждением Республики Дагестан «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» (далее соответственно – План мероприятий, независимая оценка качества), согласно приложению к настоящему приказу.

2. Директорам (исполняющим обязанности директора) комплексных центров (центров) социального обслуживания населения в муниципальных

районах и городских округах Республики Дагестан и государственного казенного учреждения Республики Дагестан «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»:

в срок до 10 марта 2021 года разработать и представить на утверждение в Министерство аналогичные Планы мероприятий, предусмотрев в них мероприятия по устранению недостатков, выявленных в учреждениях социального обслуживания в ходе независимой оценки (в соответствии с письмом Министерства от 2 марта 2021 г. № 14-04/2-12/1825/21), ответственных исполнителей (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) и сроки реализации мероприятий;

организовать работу и принять исчерпывающие меры по выполнению Плана мероприятий и планов, утвержденных для учреждений социального обслуживания;

ежеквартально, до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представлять в Министерство информацию по выполнению указанных планов мероприятий.

3. Структурным подразделениям Министерства, ответственным за исполнение Плана мероприятий, обеспечивать контроль за своевременным исполнением Плана мероприятий учреждениями социального обслуживания и представлять **ежеквартально, до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом**, в управление социального обслуживания информацию о ходе его реализации.

4. Управлению социального обслуживания (М.Ч. Омаров) обеспечить:

контроль за выполнением директорами (исполняющим обязанности директора) учреждений социального обслуживания указанных планов мероприятий;

ежеквартальное, до 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, информирование руководства Министерства о ходе его реализации с представлением, при необходимости, соответствующих предложений;

размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.dagmintrud.ru).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра З.А. Багомедова.

**Временно исполняющий
обязанности Министра**



И. Мугутдинова

Разослано: в дело, З.А. Багомедову, управлениям социального обслуживания, аналитической и сводной работы, отделу хозяйственного обеспечения, комплексным центрам (центрам) социального обслуживания населения в муниципальных районах и городских округах Республики Дагестан (по списку) и государственному казенному учреждению Республики Дагестан «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»

Приложение
к приказу Министерства труда и
социального развития Республики Дагестан
от 5 марта 2021 года № 04/л - 93

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг комплексными центрами (центрами) социального обслуживания населения в муниципальных районах и городских округах Республики Дагестан и государственным казенным учреждением Республики Дагестан «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства», на 2021 год

№ п/п	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	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1		3	4	5	6	7
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.	Наличие замечаний по результатам оценки критерия открытости и	1.1. Размещение полной, актуальной информации на информационном стенде в помещении организации социального обслуживания населения Республики Дагестан (далее – организация) (о дате	до 1 апреля 2021 года, далее постоянно по мере	Управление социального обслуживания (М.Ч. Омаров) комплексные		

1	2	3	4	5	6	7
	<p>доступности информации об организации</p>	<p>государственной регистрации организации, об учредителе, о руководителе организации и его заместителях, с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты, о видах социальных услуг, предоставляемых организацией, наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль, и отчетов об исполнении указанных предписаний, о проведении независимой оценки качества, об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации) (с представлением фото и видео материалов)</p>	<p>актуальности</p>	<p>центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных районах Республики Дагестан (далее – комплексные центры (центры) социального обслуживания), ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»</p>		
		<p>1.2. Обеспечение размещения на интернет-страницах организаций официального сайта Министерства труда и социального развития Республики Дагестан (далее – Министерство) полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к</p>	<p>постоянно, весь период</p>	<p>Управление аналитической и сводной работы (И.Л. Матвеевко), комплексные центры (центры) социального</p>		

1	2	3	4	5	6	7
		<p>содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» (о наличии предписаний органов, осуществляющих государственной контроль, и отчетов об исполнении указанных предписаний, о месте нахождения организации, ее подразделений (при наличии) с указанием адреса и схемы проезда, о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед и пр.)</p>		<p>обслуживания, ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»</p>		
		<p>1.3. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования населения о предоставляемых услугах учреждением социального обслуживания населения (изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах, информирование посредством печатных СМИ, а также путем привлечения детских и молодежных волонтерских движений, серебряных волонтеров и другие</p>	<p>ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом</p>	<p>комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»</p>		

1	2	3	4	5	6	7
<p align="center">II. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>						
2.	Наличие замечаний по результатам оценки критерия комфортности условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1. Организация деятельности по поддержанию уровня благоустройства, комфортных условий предоставления социальных услуг (оформление зоны отдыха (ожидания) в помещении, на улице) в организациях	до 1 декабря 2021 года	комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		
		2.2. Обеспечение наличия и внутри организации	до 1 июля 2021 года	комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		

1	2	3	4	5	6	7
	2.3. Обеспечение наличия и доступности питьевой воды		до 1 октября 2021 года	комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		
	2.4. Организация доступности санитарно-гигиенических помещений, в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги в санитарно-гигиеническом помещении и другое		до 1 сентября 2021 года	комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		
	2.5. Организация заседаний попечительского совета организации с целью рассмотрения вопросов по привлечению благотворительных, спонсорских средств для улучшения материально-технической		ежеквартально, не менее одного раза в квартал	комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД		

1	2	3	4	5	6	7
		базы и повышения комфортности предоставления социальных услуг		«Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.	Наличие замечаний по результатам оценки критерия доступности услуг для инвалидов	<p>3.1. Обеспечение создания выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>3.2. Оборудование входной зоны с учетом требований доступности для инвалидов и других маломобильных получателей услуг (оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), установка поручней и (или) расширение дверных проемов)</p>	до 1 декабря 2021 года	комплексные центры (центры) социального обслуживания 3.А. Багомедов, отдел хозяйственного обеспечения (ШМ, Джамалудинов), комплексные центры (центры) социального обслуживания, ИКУРД		
				«Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		

1	2	3	4	5	6	7
		<p>3.3. Оборудование помещений организации адаптированными лифтами (при необходимости), поручнями, расширении дверных проемов в помещениях организации, в соответствии с требованиями доступности для инвалидов</p>	<p>до 1 декабря 2021 года</p>	<p>З.А. Багомедов, отдел хозяйственного обеспечения (ШМ.Джамалудинов), комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД</p>		
				<p>«Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»</p>		
		<p>3.4. Оборудование для инвалидов санитарно-гигиенического назначения организации</p>	<p>до 1 декабря 2021 года</p>	<p>З.А. Багомедов, отдел хозяйственного обеспечения (ШМ.Джамалудинов), комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД</p>		
				<p>«Комплексный</p>		

1	2	3	4	5	6	7
				социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		
	3.5. Приобретение сменной кресло – коляски для инвалидов, посещающих организацию		до 1 июля 2021 года	комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		
	3.6. Обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдо-переводчика)		до 1 декабря 2021 года	управление социального обслуживания (М.Ч. Омаров), комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД «Комплексный социальный центр		

1	2	3	4	5	6	7
				по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		
		3.7. Обеспечение дублирования аудио – и визуальной информации в организации	до 1 декабря 2021 года	3.А. Багомедов, отдел хозяйственного обеспечения (Ш.М. Джамалудинов), комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		
		3.8. Обеспечение дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля	до 1 декабря 2021 года	3.А. Багомедов, отдел хозяйственного обеспечения (Ш.М. Джамалудинов), комплексные		

1	2	3	4	5	6	7
				<p>центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»</p>		
		<p>3.9. Обеспечение оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) инвалидам при получении ими услуг в организации (обеспечение возможности сопровождения инвалида работниками организации)</p>	<p>до 1 июля 2021 года</p>	<p>Управление социального обслуживания (М.Ч. Омаров), комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД</p>		
				<p>«Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»</p>		

1	2	3	4	5	6	7
IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций						
4.	Наличие замечаний по результатам оценки критерия доброжелательности, вежливости работников организации	4.1. Осуществление мониторинга (анкетирования) мнений граждан о качестве условий оказания услуг	до 1 июля 2021 года	комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		
		4.2. Обеспечение ознакомления под подпись (новых сотрудников) и контроля за соблюдением сотрудников общих принципов профессиональной этики, Кодекса этики и служебного поведения работников, утвержденного руководителем организации	до 1 апреля 2021 года, далее постоянно	комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		

1	2	3	4	5	6	7
	4.3. Проведение совещаний, обучающих семинаров с сотрудниками организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, и непосредственно работающими с получателями услуг, направленными на повышение доброжелательного и вежливого общения с получателем услуг, а также с целью недопустимости нарушения работниками учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию и при непосредственной работе с получателями социальных услуг	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»			
	4.4. Обеспечение функционирования дистанционных способов взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по	постоянно	комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД «Комплексный социальный центр			

1	2	3	4	5	6	7
		оказываемым услугам и другие способы) организации с получателями услуг		по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		
	4.5. Проведение семинаров с сотрудниками организации, разъясняющих требования информирования обратившихся по интересующим вопросам по телефону (использование при разговоре по телефону фразы, включающей в себя приветствие, полное наименование учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника), а также в целях повышения их компетентности в разъяснении требований нормативных правовых актов в сфере социального обслуживания	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД	«Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.	Наличие замечаний по результатам оценки критерия удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Проведение мониторинга (опроса) получателей социальных услуг и работников в целях выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества жизни получателей социальных услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУ РД	«Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»	
----	---	--	--	--	--	--

1	2	3	4	5	6	7
				социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		
		5.2. Проведение внутреннего мониторинга (опроса, анкетирования) получателей социальных услуг и работников в целях создания организационных условий оказания социальных услуг (график работы учреждения, подразделения учреждения, отдельных специалистов, график прихода социального работника на дом и др.) оптимальных для получателей социальных услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУРД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		
		5.3. Разработка и утверждение планов по устранению негативных проявлений в качестве жизни граждан, деятельности работников учреждений социального обслуживания с указанием конкретных исполнителей и сроков реализации мероприятий, а также с представлением информации по их реализации в Министерстве	до 1 июля 2021 года, далее ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	комплексные центры (центры) социального обслуживания, ГКУРД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»		