

УТВЕРЖДАЮ

Временно исполняющий
обязанности Министра
труда и социального
развития Республики
Дагестан



И.М. Мугутдинова
2021 год

П/АН

мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район» (далее – организация), 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	2	3	4	5	6	7
1. Открытость и доступность информации об организации						
1.1.	Отсутствие полной и актуальной	Разместить полностью, актуальную информацию на информационном стенде в помещении организации (о дате	до 1 апреля 2021 года, далее	Директор организации А.И. Гаджикаев		

1	2	3	4	5	6	7
информации на информационном стенде в помещении организации	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, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации) (с представлением фото и видео материалов в Министерство труда и социального развития Республики Дагестан (далее – Министерство)	постоянно по мере актуальности				

1	2	3	4	5	6	7
1.2.	Отсутствие полной и актуальной информации об организации на интернет-странице организации официального сайта	1.2.1 Обеспечить размещение на интернет-странице организации официального сайта Министерства полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет»	ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Директор организации А.И. Гаджиакаев		
	Министерства	1.2.2. Обеспечить размещение на интернет-странице организации официального сайта Министерства во вкладке «Информация о поставщике социальных услуг» полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» (о наличии подписаний органов, осуществляющих государственный 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)		Директор		

1	2	3	4	5	6	7
1.3.	Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования получателей услуг	Создать дополнительные каналы взаимодействия и информирования населения о предоставляемых услугах учреждением социального обслуживания (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 др.)	ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Директор организации А.И. Гаджикаев		

**II. Комфортность условий предоставления социальных услуг,
в том числе время ожидания предоставления услуг**

2.1.	Эффективное функционирование попечительского совета в организации	2.1.1. Организация заседаний попечительского совета организации с целью решения вопросов деятельности организации, укрепления материально-технической базы учреждений и в целях повышения качества предоставления социальных услуг	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации А.И. Гаджикаев		
------	---	--	---	--	--	--

1	2	3	4	5	6	7
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.	Отсутствие возможности оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимым обучением	Обеспечить возможность оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) инвалидам при получении ими услуг в организации (обеспечить возможность сопровождения инвалида работниками организации) в соответствии с приказом Министерства от 26 ноября 2019 г. № 04/2-851 «Об утверждении Инструкции по оказанию помощи работниками территориальных органов и подведомственных учреждений Министерства труда и социального развития Республики Дагестан инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг»:	до 1 апреля 2021 года	Директор организации А.И. Гаджикаев		
	обучение	соответствии с приказом Министерства от 26 ноября 2019 г. № 04/2-851 «Об утверждении Инструкции по оказанию помощи работниками территориальных органов и подведомственных учреждений Министерства труда и социального развития Республики Дагестан инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг»:				
	(инструктирование) инвалидам при получении ими услуг в организации	назначении ответственных работников, в должностные обязанности которых внесены полномочия по осуществлению помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг на территории организации;				
		представить утвержденный приказ о проведении инструктажа работников				
		оформально				

1	2	3	4	5	6	7
		организации по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг на территории организации				
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
4.1.	Повышение доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного	4.1.1. Осуществлять мониторинг (анкетирование) мнений граждан о качестве условий оказания услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в подгудие	Директор организации А.И. Гаджакаев		
		4.1.2. Обеспечить ознакомление под подпись (новых сотрудников) и контроль за соблюдением сотрудниками общих принципов профессиональной этики, Кодекса этики и служебного поведения работников, утвержденного руководителем организации	до 1 апреля 2021 года, далее постоянно			

1	2	3	4	5	6	7
	отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	4.1.3. Провести методические совещания, обучающие семинары с сотрудниками организации, обеспечения первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, направленных на повышение добровольного и вежливого общения с получателем услуг, а также с целью недопущения нарушения общими принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации А.И. Гаджикаев		
4.2.	Повышение доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	4.2.1. Осуществлять мониторинг (анкетирование) мнений граждан о качестве условий оказания услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации А.И. Гаджикаев		

1	2	3	4	5	6	7
		4.2.2. Обеспечить ознакомление под подпись (новых сотрудников) и контроль за соблюдением сотрудников общих принципов профессиональной этики, Кодекса этики и служебного поведения работников, утвержденного руководителем организации	до 1 апреля 2021 года, далее постоянно	Директор организации А.И. Гаджикаев		
		4.2.3. Провести совещания, обучающие сотрудниками, непосредственно клиентами, на повышение доброжелательного и вежливого общения с получателем услуг, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям, а также с целью недопустимости нарушения работниками организации общими принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при непосредственной работе с получателями социальных услуг	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации А.И. Гаджикаев		

1	2	3	4	5	6	7
4.3.	Повышение доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	4.3.1. Обеспечивать функционирование дистанционных способов взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача обращения (жалобы, предложения), получение консультаций по оказываемым услугам и другие способы) организации с получателями услуг	постоянно	Директор организации А.И. Гаджимакаев		
	телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), предложение	4.3.2. Провести обучающие семинары с сотрудниками организации, разъясняющие требования информирования обратившихся по интересующим вопросам по телефону (использовать при разговоре по телефону фразу, включающую в себя приветствие, полное наименование учреждения, фамилии, имени, отчества 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			
	консультации по оказываемым услугам и пр.)					

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1	2	3	4	5	6	7
5.	Повышение удовлетворенности граждан условиями оказания социальных услуг	5.1. Провести внутренний мониторинг (опроса) получателей социальных услуг и работников в целях выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества жизни получателей социальных услуг, влияющих на качество условий оказания социальных услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации А.И. Гаджиакаев		
		5.2. Обеспечить ознакомление под подпись (новых сотрудников) и контроль за соблюдением сотрудников общих принципов профессиональной этики, Кодекса этики и служебного поведения работников, утвержденного руководителем организации	до 1 апреля 2021 года, далее постоянно	Директор организации А.И. Гаджиакаев		
		5.3. Разработать и утвердить планы по устранению негативных проявлений в качестве жизни граждан, деятельности работников учреждения социального обслуживания с указанием конкретных исполнителей и сроков реализации мероприятий, а также с представлением информации по их реализации в Министерство	до 1 июля 2021 года, далее ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Директор организации А.И. Гаджиакаев		