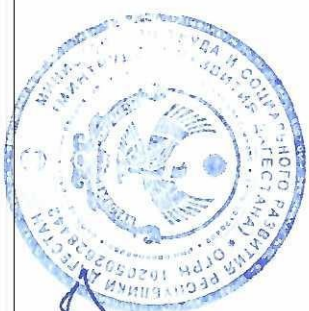


УТВЕРЖДАЮ

Временно исполняющий
 обязанности Министра
 труда и социального
 развития Республики
 Дагестан



И.М. Мукутдинова
 2021 год

П/И

Мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский 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 мер по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6	7
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.1.	Отсутствие полной и актуальной	Разместить полную, актуальную информацию на информационном стенде в помещении организации (о ви-	до 1 апреля 2021 года, далее	Директор организации ИМ Ибрагимхалилов		

1	2	3	4	5	6	7
1	информации на информационном стенде в помещении организации	дах социальных услуг, предоставляемых организацией, наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль, и отчетов об исполнении указанных предписаний, о проведении независимой оценки качества и пр.) (с представлением фото и видео материалов в Министерство труда и социального развития Республики Дагестан (далее — Министерство))	постоянно по мере актуальности			
1.2.	Отсутствие полной и актуальной информации об организации на интернет-странице организации	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 следующего за отчетным кварталом	Директор организации И.М.Ибрагимхалипов		
	официального сайта Министерства	1.2.2. Обеспечить размещение на интернет-странице организации официального сайта Министерства во вкладки «Информация о поставщике социальных услуг» полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации	ежеквартально, до 1 числа следующего за отчетным кварталом	Директор организации И.М.Ибрагимхалипов		

1	2	3	4	5	6	7
		на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» (о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль, и отчетов об исполнении указанных предписаний, о независимой оценке качества и пр.)				
1.3.	Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования населения о предоставляемых услугах	Создать дополнительные каналы взаимодействия и информирования населения о предоставляемых услугах (учреждением обслуживания населения (готовление 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 И.М.Ибрагимхалилов		
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2.1.	Эффективное функционирование	2.1.1. Организация заседаний попечительского совета организации с	ежеквартально, не менее	Директор организации		

1	2	3	4	5	6	7
	ние попечительского совета в организации	Целью решения вопросов деятельности организации, укрепления материально-технической базы учреждений и в целях повышения качества предоставления социальных услуг	одного раза в квартал	И.М. Ибрагимхалилов		

III. Доступность услуг для инвалидов

3.1.	Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Организовать работу по созданию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	до 1 декабря 2021 года	Директор организации И.М. Ибрагимхалилов		
3.2.	Отсутствие возможности оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимое	Обеспечить возможность оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) инвалидам при получении ими услуг в организации (обеспечить возможность сопровождения инвалида работниками организации) в	до 1 апреля 2021 года	Директор организации И.М. Ибрагимхалилов		

1	2	3	4	5	6	7
	обучение (инструктирование) инвалидам при получении ими услуг в организации	соответствии с приказом Министерства от 26 ноября 2019 г. № 04/2-851 «Об утверждении Инструкции по оказанию помощи работниками территориаль- ных органов и подведомственных учреждений Министерства труда и социального развития Республики Дагестан инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг»:		Директор организации И.М.Ибрагимхалилов		
		представить утвержденный приказ о 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;		о информацию представить проведенном инструктаже работников организации по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг на территории организации		

1	2	3	4	5	6	7
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
4.1.	Повышение доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	4.1.1. Осуществлять мониторинг (анкетирование) мнений граждан о качестве условий оказания услуг 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 4.1.3. Провести методические совещания, обучающие семинары с сотрудниками организации, обеспечить в первую очередь контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, направленных на повышение доброжелательного и вежливого общения с получателем услуги, а также с целью недопущения нарушения работниками учредителя общими принципов	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие до 1 апреля 2021 года, далее постоянно	Директор организации И.М.Ибрагимхалипов Директор организации И.М.Ибрагимхалипов		

1	2	3	4	5	6	7
		<p>профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию</p>		<p>Директор организации</p>		
		<p>4.1.4. Обеспечивать функциональное дистанционное обеспечение взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и другие способы) организации с получателями услуг</p>	<p>постоянно</p>	<p>Директор организации И.М. Ибрагимхалилов</p>		
		<p>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</p>	<p>ежеквартально, не менее одного раза в квартал</p>	<p>Директор организации И.М. Ибрагимхалилов</p>		

1	2	3	4	5	6	7
		разъяснении требований нормативных правовых актов в сфере социального обслуживания				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
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 И.М. Ибрагимхалилов		
		5.2. 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	Директор организации И.М. Ибрагимхалилов		
		5.3. Провести внутренний мониторинг (опроса, анкетирования) получателей социальных услуг и работников в целях создания организационных условий оказания	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации И.М. Ибрагимхалилов		

1	2	3	4	5	6	7
		социальных услуг (график работы учреждения, подразделения учреждения, отдельных специалистов, график прихода социального работника на дом и др.) оптимальных для получателей социальных услуг				
		5.4. 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 И.М.Ибрагимхалилов		