

УТВЕРЖДАЮ

Временно исполняющий
обязанности Министра
труда и социального
развития Республики
Дагестан



И.М. Мугутдинова
И.М. Мугутдинова
2021 год

ПЛАН

мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский 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
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.1.	Отсутствие полной и актуальной	Разместить полностью, актуальную информацию на информационном стенде в помещении организации (о ви-	до 1 апреля 2021 года, далее	Директор организации Р.А. Гасанов		

1	2	3	4	5	6	7
информации на информационном стенде в помещении организации	дах социальных услуг, предоставляемых организацией, наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль, и отчетов об исполнении указанных предписаний 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 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 Р.А. Гасанов			
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	ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Директор организации Р.А. Гасанов			

1	2	3	4	5	6	7
		на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет»				
1.3.	Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования получателей услуг	Создать дополнительные каналы 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 др.)	ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Директор организации Р.А. Гасанов		
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 Р.А. Гасанов		

1	2	3	4	5	6	7
2.2.	Отсутствие понятной (наличие не понятной) навигации внутри организации	Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации	до 1 июля 2021 года	Директор организации Р.А. Гасанов		
	организации внутри организации					

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 Р.А. Гасанов		
3.2.	Отсутствие возможности оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимым обучением	Обеспечить возможность оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимым обучением (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	до 1 апреля 2021 года	Директор организации Р.А. Гасанов		
	прошедшими необходимым обучением (инструктирование) инвалидам при получении ими услуг в организации					

1	2	3	4	5	6	7
		социального развития Республики Дагестан инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг»: представить утверждённый 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;				
		представить информацию о проведенном инструктаже работников 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	4.1.1. Осуществлять мониторинг (анкетирование) мнений граждан о качестве условий оказания услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации Р.А. Гасанов		
------	---	---	--	--------------------------------------	--	--

1	2	3	4	5	6	7
	организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	4.1.2. 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 Р.А. Гасанов		
	справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	4.1.3. Провести методические совещания, обучающие семинары с сотрудниками организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, направленных 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	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации Р.А. Гасанов		

1	2	3	4	5	6	7
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 Р.А. Гасанов		
	обеспечивающих непосредственное оказание услуги	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 Р.А. Гасанов		
		4.2.3. Провести методические совещания, обучающие семинары с сотрудниками организации, непосредственно работающими с клиентами, направленными 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 общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при непосредственной работе с	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации Р.А. Гасанов		

1	2	3	4	5	6	7
		получателями социальных услуг				
4.3.	Повышение доброжелательности, вежливости работников организации при ипользовании дистанционных форм взаимододействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), консультации по оказываемым услугам и другие способы) организации с получателями услуг	4.3.1. Обеспечивать функции: рование дистанционных способов взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), консультации по оказываемым услугам и другие способы) организации с получателями услуг	постоянно	Директор организации Р.А. Гасанов		
	почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и другие способы) организации с получателями услуг	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, фамилию, 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			
	предложения), получение 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 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 Р.А. Гасанов		
		5.2. 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 Р.А. Гасанов		