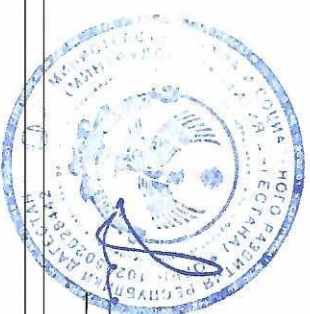


УТВЕРЖДАЮ

Временно исполняющий
 обязанности Министра
 труда и социального
 развития Республики
 Дагестан



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 «Город Кизилюрт» (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	Разместить полную, актуальную информацию на информационном стенде	до 1 апреля 2021 года,	Директор организации		

1	2	3	4	5	6	7
<p>актуальной информации на информационном стенде в помещении организации</p>	<p>в помещении организации (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 но реннено</p>	<p>публикувается но реннено</p>	<p>далее постоянно по мере актуальности</p>	<p>Д.А. Гитинова</p>		
<p>1.2. Отсутствие полной и актуальной информации на интернет-странице организации</p>	<p>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</p>	<p>ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом</p>	<p>Директор организации Д.А. Гитинова</p>			

1	2	3	4	5	6	7
	официального сайта Министерства	«Интернет»				
		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»				
			ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Директор организации Д.А. Гитинова		
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 Д.А. Гитинова		

1	2	3	4	5	6	7
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2.1.	Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	2.1.1. Обеспечить условия предоставления социальных услуг (оформление зоны ожидания) в помещениях, на улице) в организации	комфортные условия предоставления социальных услуг (оформление зоны ожидания) в помещениях, на улице) в организации	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Д.А. Гитинова	
2.1.		2.1.2. 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	до 1 июля 2021 года	Директор организации Д.А. Гитинова	
2.2.	Отсутствие понятной (наличие не понятной) навигации внутри организации	Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации		до 1 октября 2021 года	Директор организации Д.А. Гитинова	
2.3.	Отсутствие доступной питьевой воды в организации	Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в организации		до 1 октября 2021 года	Директор организации Д.А. Гитинова	

1	2	3	4	5	6	7
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 Д.А. Гитинова		
3.2.	Оборудование входных зон пандусами (подъемными платформами)	Обеспечить оборудование входных зон организации пандусами (подъемными платформами)	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Д.А. Гитинова		
3.3.	Отсутствие сменных кресел-колясок	Приобрести сменную коляску – кресло для инвалидов, посещающих организацию	до 1 июля 2021 года	Директор организации Д.А. Гитинова		
3.4.	Отсутствие возможности предоставления услуг инвалидам по слуху (слуху и зрению) (сурдопереводчика (тифлосурдо-переводчика)	Обеспечить возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдо-переводчика)	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Д.А. Гитинова		

1	2	3	4	5	6	7
3.5.	Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Обеспечить создание возможности дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Д.А. Гитинова		
3.6.	Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Д.А. Гитинова		
3.7.	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 инвалидов работниками организации) в соответствии с приказом Министерства от 26 ноября 2019 г. № 04/2-851 «Об (инструктирование)	до 1 апреля 2021 года	Директор организации Д.А. Гитинова		

1	2	3	4	5	6	7
	инвалидам при получении ими услуг в организации	утверждения 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»: предоставить 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;				
		предоставить информацию о 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, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	4.1.1. Осуществлять мониторинг (анкетирование) мнений граждан о качестве условий оказания услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации Д.А. Гитинова		
		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			
		4.1.3. Провести методические совещания, обучающие семинары с сотрудниками организации, обеспечить взаимодействие получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, направленных на повышение доброжелательного и вежливого общения с получателем услуг, а также с целью недопущения нарушения работниками	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации Д.А. Гитинова		

1	2	3	4	5	6	7
		учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию				
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 Д.А. Гитинова		
		4.2.2. 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 Д.А. Гитинова		

1	2	3	4	5	6	7
		<p>4.2.3. Провести методические совещания, обучающие семинары с сотрудниками организации, непосредственно работающими с клиентами, направленными на повышение доброжелательного и вежливого общения с получателями 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 получателями социальных услуг</p>	<p>ежеквартально, не менее одного раза в квартал</p>	<p>Директор организации Д.А. Гитинова</p>		
4.3.	<p>Повышение доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной</p>	<p>4.3.1. Обеспечивать функциональное дистанционных способов 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 Д.А. Гитинова</p>		

1	2	3	4	5	6	7
	почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	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			
У. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.	Повышение удовлетворенности граждан условиями оказания социальных услуг	5.1. Провести внутренний мониторинг (опроса) подручателей соднанных 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 Д.А. Гитинова		

1	2	3	4	5	6	7
		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 Д.А. Гитинова		
		5.3. Провести мониторинг (опроса, анкетирования) получателей социальных услуг и работников в целях создания организационных условий оказания социальных услуг (график работы учреждения, подразделения учреждения, отделовых специалистов, график прихода социального работника на дом и др.) оптимальных для получателей социальных услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации Д.А. Гитинова		
		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 Д.А. Гитинова		