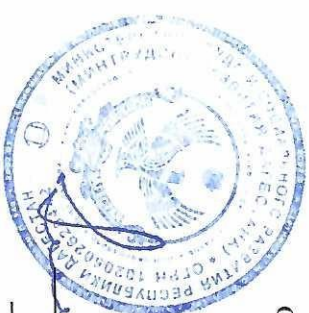


УТВЕРЖДАЮ

Временно исполняющий  
обязанности Министра  
труда и социального  
развития Республики  
Дагестан



Дагестан

И.М. Мугутдинова

2021 год

ПЛАН

мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» (далее – организация), на 2021 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Планный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель	Сведения о ходе	
					реализации мероприятия	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6	7
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
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 Р.М. Османова		

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	ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за	Директор организации Р.М. Османова		
1.2. Отсутствие полной и актуальной информации об	1.2.1 Обеспечить размещение на интернет-странице организации официального сайта Министерства полной и актуальной информации об организации					

1	2	3	4	5	6	7
	организации на интернет-странице организации официального сайта Министерства	в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «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» (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 и пр.)	отчетным кварталом ежеквартально, до 1 числа следующего отчетным	Директор организации Р.М. Османова		
1.3.	Создание дополнительных каналов	Создать дополнительные каналы взаимодействия и информирования населения о предоставляемых услугах	ежеквартально, до 1 числа месяца,	Директор организации Р.М. Османова		

1	2	3	4	5	6	7
	взаимодействия и информирования получателей услуг	учреждением социального обслуживания населения (изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационные листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах, информирование посредством печатных СМИ, а также путем привлечения местных и молодежных волонтерских движений, серебряных волонтеров и др.)	следующего за отчетным кварталом			

**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 отдыха (ожидания) в помещениях, на улице) в организации	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Р.М. Османова		
		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	Директор организации Р.М. Османова		

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.М. Османова		
	организации внутри организации					

### III. Доступность услуг для инвалидов

3.1.	Оборудование входных зон пандусами (подъемными платформами)	Обеспечить оборудование входных зон организации пандусами (подъемными платформами)	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Р.М. Османова		
3.2.	Отсутствие специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения	Обеспечить оборудование санитарно-гигиенического помещения организации специальными приспособлениями для посещениях их инвалидами	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Р.М. Османова		
3.3.	Отсутствие сменных кресел-колясок	Приобрести сменную кресло – коляску для инвалидов, посетяющих организацию	до 1 июля 2021 года	Директор организации Р.М. Османова		

1	2	3	4	5	6	7
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 Р.М. Османова		
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 Р.М. Османова		
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 выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Р.М. Османова		

1	2	3	4	5	6	7
3.7.	Отсутствие возможности оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимым обучение	Обеспечить возможность оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимое 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 Р.М. Османова		
	полученны ими услуги в организации	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;				
		представить информацию о проведенном инструктаже работников организации по оказанию помощи				

1	2	3	4	5	6	7
		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 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 Р.М. Османова		
		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, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, направленных на повышение доброжелательного и	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации Р.М. Османова		



1	2	3	4	5	6	7
		вежливого общения с получателем услуг, а также с целью недопущения 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				
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.М. Османова		
		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 Р.М. Османова		

1	2	3	4	5	6	7
		4.2.3. Провести методические совещания, обучающие семинары с сотрудниками организации, непосредственно работающими с клиентами, направленными на повышение доброжелательного и вежливого общения с покупателями 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 покупателями социальных услуг	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации Р.М. Османова		
4.3.	Повышение доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной	4.3.1. Обеспечивать функционирование дистанционных способов взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультаций по оказываемым услугам и другие способы) организации с покупателями услуг	постоянно	Директор организации Р.М. Османова		

1	2	3	4	5	6	7
	почте, с помощью электронных сервисов (подача 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, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника), а также в целях	ежеквартально, не менее одного раза в квартал			
		повышения их компетентности в разъяснении требований нормативных правовых актов в сфере социального обслуживания				

#### У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.	Повышение удовлетворенности граждан услугами 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.М. Османова		
----	--	---	--	---------------------------------------	--	--

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 Р.М. Османова		
		5.3. Провести внутренний мониторинг (опроса, анкетирования) получателей социальных услуг и работников в целях создания организационных условий оказания социальных услуг (график работы учреждения, отдельных специалистов и др.) оптимальных для получателей социальных услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации Р.М. Османова		
		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	ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Директор организации Р.М. Османова		