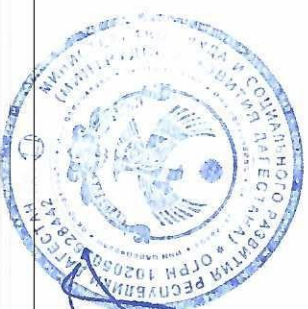


УТВЕРЖДАЮ

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 «Хунзахский 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	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6	7
1. Открытость и доступность информации об организации						
1.1.	Отсутствие полной и актуальной	Разместить полную, актуальную информацию на информационном стенде в помещении организации (о дате	до 1 апреля 2021 года, далее	Директор организации Г.М. Дибирчуев		

1	2	3	4	5	6	7
информации на информационном стенде в помещении организации	государственной организации, об Учредителе, о руководителе организации и его заместителях, с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты, о видах социальных услуг, предоставляемых организацией, наличии подписаний органов, осуществляющих государственные функции, и отчетов об исполнении указанных предписаний, о проведении независимой оценки качества, об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещении, 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)	регистрации организации, о его контактных телефонах и адресов электронной почты, о видах социальных услуг, предоставляемых организацией, подписаний органов, осуществляющих государственные функции, и отчетов об исполнении указанных предписаний, о проведении независимой оценки качества, об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещении, 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	Директор организации Г.М. Дибирчуев		
1.2.	Отсутствие полной и актуальной информации об	1.2.1 Обеспечить размещение на интернет-странице организации официального сайта Министерства Республики Дагестан (далее – Министерство)	ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за			

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 месте нахождения организации, ее подразделениях (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 месяца, следующего за отчетным кварталом	Директор организации Г.М. Дибирчужев		
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,		Директор организации Г.М. Дибирчужев		

1	2	3	4	5	6	7
		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.)				

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 деятельности 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 Г.М. Дибирчуев		
2.2.	Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений	Организовать доступность санитарно-гигиенических помещений, в том числе обеспечить чистоту помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и другое	до 1 сентября 2021 года	Директор организации Г.М. Дибирчуев		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1.	Отсутствие выделенных стоянок для	Организовать работу по созданию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Г.М. Дибирчуев		

1	2	3	4	5	6	7
	автотранспортных средств инвалидов					
3.2.	Отсутствие специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения	Обеспечить оборудование санитарно-гигиенического помещения организации специальными приспособлениями для посещения их инвалидами	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Г.М. Дибирчужев		
	гигиенического помещения					
3.3.	Отсутствие сменных кресел-колясок	Приобрести сменную кресло – коляску для инвалидов, посещающих организацию	до 1 июля 2021 года	Директор организации Г.М. Дибирчужев		
3.4.	Отсутствие возможности предоставления услуг инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдо-переводчика)	Обеспечить возможность предоставления услуг инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдо-переводчика)	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Г.М. Дибирчужев		
3.5.	Отсутствие дублирования для инвалидов	Обеспечить создание возможности дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Г.М. Дибирчужев		

1	2	3	4	5	6	7
	по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	информации				
3.6.	Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации	Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой графической информацией знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Г.М. Дибирчужев		
3.7.	Отсутствие возможности оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимым обучение (инструктирование)	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	до 1 апреля 2021 года	Директор организации Г.М. Дибирчужев		
	услуг в					

1	2	3	4	5	6	7
организации	учреждений Министерства труда и социального развития Республики Дагестан инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг»: 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;	проведенном инструктаже работников организации по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг на территории организации				

IV. Добровольность, вежливость работников организации

4.1.	Повышение добровольности, 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 Г.М. Дибирчурев		
------	---	---	--	---	--	--

1	2	3	4	5	6	7
	организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного	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			
	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 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	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации Г.М. Дибирчев		

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 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 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации Г.М. Дибирчүев		
		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 получателями социальных услуг	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации Г.М. Дибирчүев		

1	2	3	4	5	6	7
4.3.	Повышение доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимод-	4.3.1. Обеспечивать функционирование дистанционных способов взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультаций по оказываемым услугам и другие способы) организации с получателями услуг	постоянно	Директор организации Г.М. Дибирчурев		
	действия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультаций 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, 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 Г.М. Дибирчуев		
		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 Г.М. Дибирчуев		
		5.3. Провести внутренний мониторинг (опроса, анкетирования) получателей социальных услуг и работников в целях создания организационных условий оказания социальных услуг (график работы учреждения, подразделения учреждения, отдельных специалистов, график	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации Г.М. Дибирчуев		

1	2	3	4	5	6	7
		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 Г.М. Дибирчүев		