

УТВЕРЖДАЮ

Временно исполняющий
обязанности Министра

труда и социального
развития Республики
Дагестан

Дагестан

И.М. Мурутдинова
2021 год



ПЛАН

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

1	2	3	4	5	6	7
	информации на информационном стенде в помещении организации	личии 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 Министерства	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.М. Алиев		
	Министерства	1.2.2. Обеспечить размещение на интернет-странице организации официального сайта Министерства во вложении «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 Р.М. Алиев		

1	2	3	4	5	6	7
1.3.	Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования населения о предоставляемых услугах учреждением	Создать дополнительные каналы взаимодействия и информирования населения о предоставляемых услугах учреждением	ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Директор организации Р.М. Алиев		
	взаимодействия и информирования получателей услуг	социального 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.)				

**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.М. Алиев		
------	---	--	---	------------------------------------	--	--

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 Р.М. Алиев		
3.2.	Отсутствие возможности предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению) (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдо-переводчика)	Обеспечить возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдо-переводчика)	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Р.М. Алиев		
3.3.	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. Алиев		
3.4.	Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и	Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным	до 1 декабря 2021 года	Директор организации Р.М. Алиев		

1	2	3	4	5	6	7
	графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	шрифтом Брайля				
3.5.	Отсутствие возможности оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) инвалидам при получении ими услуг в организации	Обеспечить возможность оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимым 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. Алиев		
	организации	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					

1	2	3	4	5	6	7
		<p>внесены полномочия по осуществлению помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг на территории организации;</p> <p>представить информацию о проведенном инструктаже работников организации по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг на территории организации</p>				
IV. Доброволительность, вежливость работников организации						
4.1.	Повышение доброволительности, вежливости работников организации, обеспечение оказания услуги	4.1.1. Осуществлять мониторинг (анкетирование) мнений граждан о качестве условий оказания услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	<p>Директор организации Р.М. Алиев</p>		
	непосредственное оказание услуги					

1	2	3	4	5	6	7
		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.М. Алиев		
		4.1.3. 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 Р.М. Алиев		

1	2	3	4	5	6	7
4.2.	Повышение доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимо-	4.2.1. Обеспечивать функционирование дистанционных способов взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача обращения (жалобы, предложения), получение консультаций по оказываемым услугам и другие способы) организации с получателями услуг	постоянно	Директор организации Р.М. Алиев		
	действия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), предоставление консультаций по оказываемым услугам и другие способы) организации с получателями услуг	4.2.2. 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			
	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 Р.М. Алиев		
		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. Алиев		
		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 Р.М. Алиев		

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,	Директор организации Р.М. Алиев		
		исполнителей и сроков реализации мероприятий, а также с представлением информации по их реализации в Министерство	следующего за отчетным кварталом			