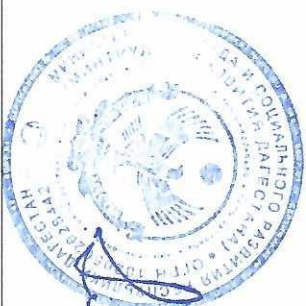


УТВЕРЖДАЮ

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 «Буйнакский 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
1. 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 А.Б. Ахмедов		

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, 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			
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 А.Б. Ахмедов		

1	2	3	4	5	6	7
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 на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» (о проведении независимой оценки качества и пр.)	ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Директор организации А.Б. Ахмедов			
1.3. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования получателей услуг	Создать дополнительные каналы взаимодействия и информирования населения о предоставляемых услугах учреждением социального обслуживания (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 А.Б. Ахмедов			

1	2	3	4	5	6	7
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 учреждения и в целях повышения качества предоставления социальных услуг	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации А.Б. Ахмедов		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1.	Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Организовать работу по созданию для выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	до 1 декабря 2021 года	Директор организации А.Б. Ахмедов		
3.2.	Отсутствие возможности предоставления услуг инвалидам по слуху и зрению (сурдопереводчика)	Обеспечить возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдо-переводчика)	до 1 декабря 2021 года	Директор организации А.Б. Ахмедов		

1	2	3	4	5	6	7
3.3.	Отсутствие возможности оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимым обучение (инструктирование)	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»: 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	до 1 апреля 2021 года	Директор организации А.Б. Ахмедов		
	получении ими услуг в организации					

1	2	3	4	5	6	7
		инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг на территории организации				

IV. Доброволительность, вежливость работников организации

4.1.	Повышение доброволительности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном	4.1.1. Осуществлять мониторинг (анкетирование) мнений граждан о качестве условий оказания услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации А.Б. Ахмедов		
		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			

1	2	3	4	5	6	7
	обращения 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 А.Б. Ахмедов		
4.2.	Повышение доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	4.2.1. Осуществлять мониторинг мнений граждан о качестве условий оказания услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации А.Б. Ахмедов		

1	2	3	4	5	6	7
		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 А.Б. Ахмедов		
		4.2.3. Провести совещания, обучающие 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 А.Б. Ахмедов		

1	2	3	4	5	6	7
4.3.	Повышение доброжелательности, вежливости работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	4.3.1. Обеспечивать функционирование 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	постоянно	Директор организации А.Б. Ахмедов		
	телефону, по электронной 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, 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 А.Б. Ахмедов		
		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 А.Б. Ахмедов		
		5.3. 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 А.Б. Ахмедов		