Утвержден

приказом Министерства труда и социальной защиты   
Кабардино-Балкарской Республики

от «24» июля 2019 г. № 224-П

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг   
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г.о. Баксан» Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики  
на 2019 год**

|  | **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 (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)** | **Сведения о ходе реализации мероприятия** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | **фактический срок реализации** |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | | |
| 1.1 |  | Поддерживать информацию на официальном сайте организации в актуальном состоянии. Осу­ществлять внесение корректиро­вок в течение 5 рабочих дней. | В течение года.  Отчет представлять ежеквартально | Программист  Этуева Ю.Х. |  |  |
| 1.2 |  | Поддерживать информацию на информационных стендах, размещенных в здании (ях) организации в актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировок в течение 5 рабочих дней. | В течение года.  Отчет представлять ежеквартально | Зав. ОМО  Дударова Ж.Л. |  |  |
| 1.3 |  | Представлять результаты онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг (свод) в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР | Ежеквартально | Программист  Этуева Ю.Х. |  |  |
| 1.4 |  | Осуществлять публикацию результатов онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг на официальном сайте организации и информационных стендах. Представлять в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР фото-отчеты стенда и ссылки на размещенные отчеты на официальном сайте | Ежеквартально | Программист  Этуева Ю.Х. |  |  |
| 1.5 |  | Обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:   * абонентского номера телефона; * адрес электронной почты; * электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); * раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; * технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); * возможность заказать обратный звонок на сайте. | 1.08.2019 г.  Поддержание в работоспособном состоянии в течение года | Программист  Этуева Ю.Х. |  |  |
| 1.6 |  | Обеспечить создание на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы». По мере поступления обращений граждан обеспечить размещение ответов на наиболее часто встречающиеся вопросы. | Создание раздела – до 1.08.2019 г.  В течение года | Программист  Этуева Ю.Х. |  |  |
| 1.7 |  | Вести информационно-разъяснительную работу с населением, в т.ч. со СМИ:   * Обеспечить размещение информации о деятельности организации, проводимых мероприятиях, оказываемых услугах, независимой оценке качества на официальном сайте организации, страницах организации в социальных сетях, районных и республиканских СМИ. Представлять материалы, вырезки (копии) печатных СМИ в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР; * Обеспечить распространение среди населения буклетов об оказываемых услугах и независимой оценке качества.   Разработанные буклеты представлять в Минтрудсоцзащиты КБР. | Ежеквартально | Программист  Этуева Ю.Х. |  |  |
| 1.8 |  | Обеспечить наличие в здании (ях) организации навигации (номера кабинетов, названия располагающихся в них отделов, направление к кабинетам), отдельного информационного стенда, либо информации на общем стенде о нахождении отделов – название отдела, № корпуса (если их несколько), этаж, № кабинета, ФИО начальника отдела, № телефона. | 1.08.2019 г.  Поддержание в актуальном состоянии - постоянно | Директор  Тутова Л.Х. |  |  |
| 1.9 | На информационных стендах отсутствует информация о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания | Разместить на информационных стендах Центра:   * информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания; * информацию о возможности принять участие в опросе на официальном сайте КЦСОНГКУ.РФ; * результаты проведения НОК. | Август 2019 г.  Обновлять ежеквартально | Зав. ОМО  Дударова Ж.Л. |  |  |
| 1.10 | На официальном сайте отсутствует информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований и в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг | Ввести в меню сайта КЦСОНГКУ.РФ раздел «Численность получателей и объем предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований и в соответствии с договорами» | Август 2019 г.  Обновлять ежеквартально | Программист  Этуева Ю.Х. |  |  |
| 1.11 | Звуковое сопровождение осуществляется не в полном объеме | Осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности Центра с использованием аудиоинформатора | Август 2019 г. | Зам. директора  Берхамова З.М. |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
| 2.1 |  | Обеспечить надлежащее ведение журналов обращений граждан, в том числе по телефону | Постоянно | Зав.ОССО  Бижоева З.С. |  |  |
| 2.2 |  | Обеспечить доступность записи на получение услуги:   * по телефону * на официальном сайте организации * посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг * при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы | Постоянно | Зам. директора  Карамурзова З.Р. |  |  |
| 2.3 | Получатели социальных услуг отмечают незначительный период пребывания в очереди | Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями социальных услуг:   * осуществлять контроль времени ожидания предоставления социальных услуг; * обеспечить условия для оперативного приема получателей социальных услуг. | Ежемесячно | Зам. директора  Берхамова З.М.  Карамурзова З.Р. |  |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | |
| 3.1 |  | Обеспечение наличия условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:   * возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); * помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории. | Ноябрь 2019 г. | Зам. директора  Берхамова З.М. |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | | |
| 4.1 |  | Профилактика синдрома профессионального выгорания: тренинги, консультации, лекции с элементами беседы, практические занятия, распространение памяток. | Ежеквартально | Психолог  Хажирокова Ж.Р. |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 5.1 |  | Мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления. Учет результатов мониторинга в работе организации. | Ежеквартально | Зав. ОСО №1,№2  Доткулова Э.З.  Тутова С.С.  Зав. ОВП  Эздекова Л.М.  Зав. ОМО  Дударова Ж.Л. |  |  |