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   
в ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе» 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 | Недостаточно четко и структурировано, отражена информация об организации на официальном сайте | Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об организации на официальном сайте (в соответствии с приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н).  Поддерживать информацию на официальном сайте организации в актуальном состоянии. Осу­ществлять внесение корректиро­вок в течение 5 рабочих дней. | 1.08.2019 г.  В течение года.  Отчет представлять ежеквартально | Гоова М.Р. -  Делопроизвод. |  |  |
| 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 | Теуважева М.Ч. –  Зам. директора |  |  |
| 1.3 |  | Представлять результаты онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг (свод) в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР | Ежеквартально | Теуважева М.Ч. –  Зам. директора |  |  |
| 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 | Гоова М.Р. -  Делопроизвод. |  |  |
| 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)*.* | 1.08.2019 г.  Поддержание в работоспособном состоянии в течение года | Гоова М.Р. -  Делопроизвод. |  |  |
| 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 | Гоова М.Р. |  |  |
| 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 | Теуважева М.Ч. –  Зам. директора  Теуважева М.Ч. –  Зам. директора  Макушева Н.Ю. –  Зав. ОМО |  |  |
| 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 | Теуважева М.Ч. –  Зам. директора |  |  |
| 1.9 |  | Провести дополнительное информирование граждан о предоставляемых социальных услугах посредством СМИ, размещения информационных материалов в местах скопления людей, распространения буклетов (вырезки из газет, фотоотчет и т.д) | Ежеквартально | Макушева Н.Ю. –  Зав. ОМО |  |  |
| 1.10 | Отсутствует фонд гуманитарной помощи для обращающихся граждан | Создать фонд гуманитарной помощи для обращающихся граждан (одежда, еда и др.). обеспечить наличие помещения для фонда гуманитарной помощи | 1.08.2019 г. | Маршенкулова Л.М. -директор |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
| 2.1 | Некачественное ведение журналов в отделениях психолого-педагогической помощи, срочной социальной помощи и отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов | Обеспечить надлежащее ведение журналов обращений граждан, в том числе по телефону. Усилить контроль за ведением журналов в отделениях психолого-педагогической помощи, срочной социальной помощи и помощи на дому. | Постоянно.  Отчеты представлять ежеквартально. | Теуважева М.Ч. –  Зам. директора  Вакашева С.М. –  Зав. ОВП;  Амшукова Л.Ш.-  Зав. ОСО на дому №1;  Таова Л.Х. – Зав.ОСО на дому № 2;  Урчуков Л.Б. – Зав. ОССО;  Макушева Н.Ю. –  Зав. ОМО;  Бженикова М.Х. –  Зав. ОПППСиД |  |  |
| 2.2 |  | Провести выборочный опрос граждан о качестве предоставленных услуг, полученных в данных отделениях в 2018г. | Отчеты ежеквартально | Теуважева М.Ч. –  Зам. директора |  |  |
| 2.3 |  | Доступность записи на получение услуги:   * по телефону * на официальном сайте организации * посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг * при личном посещении у специалиста организации социальной сферы | 15.09.2019г. | Кумышев А.А.  программист |  |  |
| 2.4 | Среднее время ожидания услуг получателями социальных услуг превышает норму | Обеспечить оказание услуг получателям вы течение времени, установленного нормами. | Постоянно | Теуважева М.Ч. –  Зам. директора |  |  |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 | Нет возможности предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика | Обеспечить наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:   * возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) посредством введения в штатное расписание учреждения должности сурдопереводчика; * наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; * помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; * наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 15.09.2019 г. | Теуважева М.Ч. –  Зам. директора |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | | |
| 4.1 |  | Профилактика синдрома профессионального выгорания:   1. Профессиональная работа о сущности и последствиях профессиональной деформации 2. Создание комнаты «Психологической разгрузки» 3. Создание благоприятного психологического климата в коллективе 4. Организация наставничества 5. Проведение групповых методов работы – тренингов, антистрессовых программ 6. Активный отдых 7. Психологическая поддержка-содействие | Ежеквартально | Макоева М.С. –  Инспектор ОК  Хажнагоева М.А. – психолог |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 5.1 |  | Мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления. Учет результатов мониторинга в работе организации. | Ежеквартально | Теуважева М.Ч. –  Зам. директора |  |  |