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 Майском 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 |  | Разместить и поддерживать информацию на официальном сайте организации в актуальном состоянии постоянно.Осуществлять внесение корректиро­вок в течение 5 рабочих дней. | В течение года.  Отчет представлять ежеквартально | Лях А.Ю.-программист; Талыпина В.Д., Бесчетнова Л.Ю.; Попова Т.В- зав. ОСП.; Браун Л.В.-зав.ОДП; Дудина А.В.- соц. работник |  |  |
| 1.2 |  | Разместить и поддерживать информацию на информационных стендах, размещенных в зданиях организации в актуальном состоянии постоянно. Осуществлять внесение корректировок в течение 5 рабочих дней. | В течение года.  Отчет представлять ежеквартально | Лях А.Ю.-программист; Талыпина В.Д., Бесчетнова Л.Ю.; Попова Т.В- зав. ОСП.; Браун Л.В.-зав.ОДП; Дудина А.В.- соц. работник |  |  |
| 1.3 |  | Представлять результаты онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг (свод) в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР | Ежеквартально | Лях А.Ю.-программист; Дудина А.В.-соц. работник |  |  |
| 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 | Лях А.Ю.-программист; Дудина А.В.-соц. работник |  |  |
| 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 | Лях А.Ю.-программист; Дудина А.В.-соц. работник  Лях А.Ю.-программист; Дудина А.В.-соц. работник |  |  |
| 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 | Лях А.Ю.-программист; Дудина А.В.-соц. работник;  Штокалова Е.В.-юрист |  |  |
| 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 | Лях А.Ю.-программист; Талыпина В.Д., Бесчетнова Л.Ю.; Попова Т.В- зав. ОСП.; Браун Л.В.-зав.ОДП; Астафьева И.А.-зав. ОССО; Дудина А.В.- соц. работник; |  |  |
| 1.8 |  | Обеспечить наличие в зданиях 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 | Павлова Л.В.; Штоколова В.Ю.-зам. директора; Кунгурова Г.И.-завхоз |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
| 2.1 |  | Обеспечить надлежащее ведение журналов обращений граждан, в том числе по телефону | Постоянно | Астафьева И.А.-зав. ОССО |  |  |
| 2.2 |  | Размещение указателей к организации от остановок общественного транспорта (в случае наличия на пути от остановки до организации поворотов, указатели должны быть на каждом повороте) | 30.11.2019 г. | Павлова Л.В.; Штокалова В.Ю.-зам. директора; Кунгурова Г.И.-завхоз |  |  |
| 2.3 |  | 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 | Ежедневно | Лях А.Ю.-программист; Дудина А.В.-соц. работник; Астафьева И.А.-зав. ОССО |  |  |
| 2.4 | 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 | Попова Т.В. – зав. ОСП |  |  |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 |  | Обеспечить наличие:   * указателя к стоянке для автотранспортных средств, в том числе инвалидов; * сменных кресел-колясок (должны храниться рядом со входом (входами) в здание (здания) организации); * специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы (для всех зданий организации); * разметки внутри здания для слабовидящих граждан. | 1.08.2019 г. | Бондаренко В.В. - директор |  |  |
| 3.2 |  | Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:   * дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; * дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля во всех корпусах организации; * 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; * наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 1.08.2019  31.07.2019  30.12.2019  30.12.2019  31.07.2019 | В.В. Бондаренко-директор;  Лях А.Ю.-программист;  Киселева Г.А.-гл. бухгалтер  Хиврич О.А-психолог |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | | |
| 4.1 |  | Профилактика синдрома профессионального выгорания.  В целях профилактики «Синдрома профессионального выгорания» сотрудников учреждения активизировать проведение тренингов, деловых игр. Регулярно проводить разъяснительные беседы с сотрудниками о необходимости доброжелательного общения с клиентами. | Ежеквартально | Хиврич О.А-психолог |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 5.1 |  | Мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления. Учет результатов мониторинга в работе организации. | Ежеквартально | Дудина А.В.-соц. работник |  |  |