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 населения в Терском муниципальном районе»   
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 | Размещение неполной информации о деятельности 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 в актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировок в течение 10 рабочих дней. | 1.08.2019 г.  В течение года.  Отчет представлять ежеквартально | Жилова Эльвира Эдуардовна – юрисконсульт;  Умарова Рита Султановна – главный бухгалтер |  |  |
| 1.2 | Размещение неполной информации о деятельности организации на информационном стенде | Отразить четкую, структуриро­ванную, доступную для понимания получателями социа­льных услуг информацию об организации на информационном стенде (в соответствии с приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н).  Поддерживать информацию на информационных стендах, раз­мещенных в здании (ях) органи­зации в актуальном состоянии. Осуществлять внесение коррек­тировок в течение 10 раб-х дней. | 1.08.2019 г.  В течение года.  Отчет представлять ежеквартально | Небежева Мадина Артуровна – специалист по охране труда |  |  |
| 1.3 |  | Представлять результаты онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг (свод) в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР | Ежеквартально | Сокмышева Фаина Тимофеевна – заместитель директора; Жилова Эльвира Эудардовна – юрисконсульт |  |  |
| 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 | Жилова Эльвира Эудардовна – юрисконсульт |  |  |
| 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 | Жилова Эльвира Эдуардовна - юрисконсульт | Ведется работа по установке на сайт раздела «Часто задаваемые вопросы» | 22.04.2019г. |
| 1.6 | Отсутствие на официально сайте раздела «Часто задаваемые вопросы» | 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 | Жилова Эльвира Эдуардовна - юрисконсульт | Ведется работа по установке на сайт раздела «Часто задаваемые вопросы» | 22.04.2019г. |
| 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 | Сокмышева Фаина Тимофеевна – заместитель директора; Жилова Эльвира Эудардовна – юрисконсульт |  |  |
| 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 | Небежева Мадина Артуровна – специалист по охране труда |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
| 2.1 |  | Обеспечить надлежащее ведение журналов обращений граждан, в том числе по телефону | Постоянно | Небежева Мадина Артуровна – специалист по охране труда |  |  |
| 2.2 | Не размещены указатели к организации от остановок общественного транспорта | Размещение указателей к организации от остановок общественного транспорта (в случае наличия на пути от остановки до организации поворотов, указатели должны быть на каждом повороте) | 1.08.2019 г. | Желихажев Артур Аслангериевич - директор |  |  |
| 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 | Постоянно | Сокмышева Фаина Тимофеевна – заместитель директора; Жилова Эльвира Эудардовна – юрисконсульт |  |  |
| 2.4 | Превышение среднего времени ожидания получателями социальных услуг установленных норм | Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями социальных услуг  (составление графика работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов), осуществлять контроль времени ожидания предоставления социальной услуги. | 1.08.2019г., постоянно | Сокмышева Фаина Тимофеевна – заместитель директора. |  |  |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 | Отсутствие звукового сопровождения информа­ции о деятельности организации | Приобрести и установить звуковой вещатель. | 1.08.2019 г. | Желихажев Артур Аслангериевич - директор |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | | |
| 4.1 |  | Профилактика синдрома профессионального выгорания. Проведение лекций и тренингов для сотрудников. | Ежеквартально | Тлеужева Карина Артуровна-психолог |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 5.1 |  | Мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления. Учет результатов мониторинга в работе организации. | Ежеквартально | Сокмышева Фаина Тимофеевна-заместитель директора |  |  |