Утвержден

приказом Министерства труда и социальной защиты   
Кабардино-Балкарской Республики

от «24» июля 2019 г. № 224-П

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходенезависимой оценки качества условий оказания услуг**

**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском 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 и ее деятельности 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 | Ульбашев Алим Шамилевич, специалист ОМиКО |  |  |
| 1.2 | Недостаточно четко и структурировано, отражена информация об организации на информационных стендах | Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об организации и ее деятельности на информационных стендах (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 5 рабочих дней. | 1.08.2019 г.  В течение года.  Отчет представлять ежеквартально | Кантемирова Танзиля Сапарбиевна  Заведующая ОМиКО |  |  |
| 1.3 |  | Представлять результаты онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг (свод) в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР | Ежеквартально | Заместитель директора  Ульбашева Алина |  |  |
| 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 | Специалист ОМиКО  Ульбашев Алим Шамилевич |  |  |
| 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 | Специалист ОМиКО Ульбашев Алим Шамилевич |  |  |
| 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 | Специалист ОМиКОУльбашев Алим Шамилевич |  |  |
| 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 | Заместитель директора Ульбашева Алина Тахировна, специалист ОМиКО Ульбашев Алим Шамилевич |  |  |
| 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 | Заместитель директора Ульбашева Алина Тахировна |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |  |
| 2.1 |  | Обеспечить надлежащее ведение журналов обращений граждан, в том числе по телефону | Постоянно | Секретарь  Борсова  Залина Юрьевна |  |  |
| 2.2 | Отсутствует указатель, показывающий направление к организации от остановок общественного транспорта в соответствии с ГОСТ | Размещение указателей к организации от остановок общественного транспорта (в случае наличия на пути от остановки до организации поворотов, указатели должны быть на каждом повороте) | IV квартал 2019г. | Директор Ульбашева  Миналдан  Алиевна |  |  |
| 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 | III квартал 2019г. | Заместитель директора Ульбашева Алина, специалист ОМиКО Ульбашев Алим  Шамилевич |  |  |
| 2.4 | Нет отдельного кабинета для психолога | В здании второго корпуса (ул. Шогенцукова, д. 38) оборудовать отдельный кабинет для психолога | III квартал 2019 г. | Директор Ульбашева  Миналдан  Алиевна |  |  |
| 2.5 | Превышение среднего времени ожидания получателями социальных услуг установленных норм | Провести работу по снижению ожидания в очереди | III квартал 2019 г. | Заместитель директора Ульбашева Алина |  |  |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 | В здании второго корпуса (в отделении психолого-педагогической помощи семье и детям) отсутствует беспрепятственный доступ для маломобильных граждан | Обеспечить наличие:   * оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) (для всех входов и зданий организации); * выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; * адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов(для всех зданий организации);перилами; напольной тактильной плиткой; пандусами; антискользящимпокрытием, учитывая технику безопасности на лестницах и требования в формировании «Доступной среды». * 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). | IV квартал 2019г. | Директор Ульбашева  Миналдан  Алиевна |  |  |
| 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; * возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); * 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. | IV квартал 2019г. | Директор Ульбашева Миналдан Алиевна |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | | |
| 4.1 |  | Профилактика синдрома профессионального выгорания  Тренинг «Профилактика синдро­ма эмоционального выгорания в профессиональной деятельности» | Ежеквартально | Психолог Каркаева Азинат Николаевна |  |  |
| 4.1 |  | Проведение семинара по профи­лактике синдрома эмоциональ­ного выгорания «Самодиагности­ка и работа с персоналом» | III квартал 2019г. | Инспектор ОК  Кантемирова Танзиля Сапарбиевна |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 5.1 |  | Мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления. Учет результатов мониторинга в работе организации. | Ежеквартально | Заместитель директора Ульбашева Алина Тахировна |  |  |