

УТВЕРЖДАЮ

Министр труда и социальной защиты
Кабардино-Балкарской Республики

А.О. Асанов

«20» марта 2020 г.

План

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГКУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе»
Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики на 2020 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 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. Осу-	1.05.2020 г.	Программист: Кадыкоев Рустам Алимович.		

	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
		ществуя в течение 5 рабочих дней.				
1.2.	Размещение неполной информации на информационном стенде	Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об организации на информационном стенде в организации (в соответствии с приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н). Оформление и своевременное обновление информационных стендов в учреждении, соблюдая правила размещения информационных стендов, выпуск буклетов, листовок, брошюр, памяток и др.	1.05.2020 г. В течение года	Специалист ОМО: Карачаева Алина Аскеровна. Зав. ОМО: Дыгова Залина Сафарбиевна. Методист ОМО: Карданова Рузана Саладиновна		
1.3.	Необходимость функционирования дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения www.kcsonche.ru - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты;	1.05.2020 г.	Программист: Кадыкоев Рустам Алимович		

	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
		- создание раздела «Часто задаваемые вопросы».				
1.4.	Отсутствие технической возможности выражения мнения получателем услуг	Размещение анкеты о качестве условий оказания услуг на официальном сайте.	1.05.2020 г.	Программист: Кадыков Рустам Алимович		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.1.		Организация выездов мобильной бригады, обеспечение доступности и оперативности оказания социальных услуг гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию и проживающим в отдаленных населенных пунктах	В течение 2020г.	Зав.ОССО: Кибишев Адмир Мажидович.		
2.2.	Необходимость повышения качества функционирования срочной социальной службы	Обеспечить качественное функционирование срочной социальной службы, наличие необходимых для ее работы средств первой необходимости для обратившихся граждан. Пополнение запасов продуктов, одежды, обуви.	1.05.2020 г.	Зав. ОССО: Кибишев Адмир Мажидович. Зав. ОПППС и Д: Тхамокова Аминат Алиевна.		
2.3.	Недостаточное обеспечение	Обеспечение комфортных условий для предоставления услуг:	1.09.2020 г.	Директор: Геляев Альберт		

	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
	комфортных условий для предоставления услуг	- наличие и понятность навигации внутри учреждения; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений; - транспортная доступность; - доступность записи получение социальных услуг.		Ильясович Зам. Директор: Газаев Алим Залимович.		
2.4		Проведение работы по привлечению благотворительных средств.	В течении 2020г.	Зав. ОССО: Кибишев Адмир Мажидович. Зав. ОПППС и Д: Тхамокова Аминат Алиевна		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1.		Установка кнопки вызова специалиста с учетом уровня высоты для людей, передвигающихся на колясках. Проведение работы по улучшению доступности для всех категорий клиентов, в том числе маломобильных и передвигающихся на колясках.	В течение 2020г.	Зам.Директор: Газаев Алим Залимович		

	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
3.2.	Необходимость обеспечения условий доступности для инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.	Обеспечение помещений учреждения с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входа пандусами (подъемными платформами); - наличие поручней и адаптированных дверных проемов. - технические средства для инвалидов (коляска). Оборудование прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов.	30.12.2020 г.	Директор: Геляев Альберт Ильясович Зам.Директор: Газаев Алим Залимович		
3.3.	Функционирование не всех условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Обеспечение в учреждении социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению; - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому; - оказание помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на ее территории.	По мере обращения	Директор: Геляев Альберт Ильясович Программист: Кадыкоев Рустам Алимович		

	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
3.4.		Проведение степени оценки удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.	1 раз в квартал	Психолог: Созаев Шамиль Шаманович		
3.5.	Организовать проведение мероприятий по ИПР детей-инвалидов.	Проведение мероприятий по ИПР детей-инвалидов. Информирование и консультирование по вопросам социально-психологической, социально-средовой, социально-педагогической, социально-бытовой реабилитации и абилитации.	в течение года	Директор: Геляев Альберт Ильясович		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
4.1		Проведение общего собрания работников с целью разъяснения недопустимости нарушения работниками учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения.	1 раз в квартал	Директор: Геляев Альберт Ильясович. Зам. Директор: Газаев Алим Залимович		
4.2.	Нет специалиста по сурдопереводу	Обеспечить оказание услуг сурдоперевода (обучение своего специалиста или заключение договора со сторонним специалистом)	1.06.2020 г.	Директор: Геляев Альберт Ильясович.		
4.3	Необходимость повышения	Проведение обучающих мероприятий для специалистов	В течении 2020г.	Инспектор по кадрам:		

	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
	квалификации специалистов организации	всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения.		Кокова Фатима Викторовна		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1	Ослабление работы Попечительского совета учреждения	Усовершенствование работы Попечительского совета учреждения. Проведение ежеквартальных заседаний Попечительского совета.	Ежеквартально	Директор: Геляев Альберт Ильясovich		
5.2		Обработка и анализ информации предоставленной в журнале обращений	1 раз в месяц	Зам.Директор: Газаев Алим Залимович.		