**Отчеты по исполнению планов по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, за 4 квартал 2020 года**

**ГКУ «Центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик»**

| **№** | **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. | Неполное размещение информации на официаль­ном сайте организации в сети «Интернет».Недостаточная открытость и доступность информации, размещенной на сайте в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан | Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» организации информацию о финансо­во-хозяйственной деятельности.Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об учреждении и его деятельности на официальном сайте в информа­ционно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.05.2020 г.в течение года | Заведующая ОМО Казиева З.А.,И.о. гл. бухгалтера Чабдарова Ж.С.,программист АУП Татрокова А.Х. | На сайте центра в разделе «Докумен-ты» размещена бюджетная смета учреждения на 2020г.Сведения об учреждении размещены в разделе «О нас» | январь 2020г.обновляются ежеквартально в течение года |
| 1.2. | Необходимо усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы. | Реализация дистанционного способа обратной связи с получателями социальных услуг посредством заполнения формы для подачи электронного обращения, жалобы, отзыва через официальный сайт учреждения; создание на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»  | январь-февраль 2020 г. | Программист АУП Татрокова А.Х. | Реализована возможность дистанционной обратной связи получателей социальных услуг с центром в разделе сайта «Контакты» | январь 2020г. |
| 1.3. | Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (обеспечить ежеквартальную выгрузку результатов анкетирования, их подсчет и представление в Минтрудсоцзащиты КБР | Анализ удовлетворенности клиентов качеством оказания социальных услуг учреждения путем анкетирова­ния, размещения анкет на официаль­ном сайте учреждения для предостав­ления клиентам (их опекунам, предс­тавителям) возможности свободно и оперативно выразить мнение о дея­тельности и работниках учреждения, о полученных социальных услугах | 1.05.2020 г.ежеквартально | заведующая ОМО Казиева З.А., программист АУП Татрокова А.Х. | На сайте центра в разделе «Независимая оценка» получатели социальных услуг могут заполнить анкету (опрос) по качеству оказания социальных услуг | март 2020г.Результаты опроса размещаются на сайте ежеквартально в течение года |
| 1.4. | Неполное размещение информации на информационных стендах в помещениях организации.Недостаточная открытость и доступность информации, размещенной на информационных стендах в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан | Размещение на информационных стендах информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, о финансово-хозяйственной деятельности и поддержание размещенной на информационных стендах информации в актуальном состоянии.Размещение актуальной информации в брошюрах, буклетах. | 1.05.2020 г.ежеквартально | заведующая ОМО Казиева З.А., И.о. гл. бухгалтера Чабдарова Ж.С.,программист АУП Татрокова А.Х. | Сведения о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, о финансово-хозяйственной деятельности размещены в разделе «О нас» | январь 2020г.обновляются ежеквартально в течение года |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. |  | Размещение указателей пути движения к учреждению с нанесенной на них тактильной информацией, организация доступной среды и адаптации пеше­ходной инфраструктуры для маломо­бильных групп населения по пути сле­дования к учреждению от близстоящих остановок общественного транспорта | 3-4 кв. 2020 г. | Заместитель директора Мусуков М.Б., заведующая хозяйством Шекихачева Л.Р. | В соответствии с письмом Главы местной администрации г.о. Нальчик от 04.03.2019г. № 31-18-15/1285 установка указателей пути движения к учреждению с нанесенной на них тактильной информацией, организация доступной среды и адаптации пешеходной инфраструктуры для маломобильных групп населения по пути следования к учреждению от близстоящих остановок общественного транспорта планируется в 2021г. | планируется в 2021г. |
| 2.2. |  | Оборудование помещений учреждения системой климат-контроль | 4 квартал 2020г. | Заместитель директора Мусуков М.Б., заведующая хозяйством Шекихачева Л.Р. | В связи с проведением капитального ремонта 1 этажа здания учреждения приобретение систем климат-контроля в 2020 году не являлось возможным | 2020г. |
| 2.3. | Недостаточно эффективное функционирование срочной социальной службы, наличие необходимых для ее работы средств первой необходимости для обратившихся граждан | Оказание срочной вещевой помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации из Вещевого фонда учреждения, обеспечение при необходимости, горячим питанием, лекарственными препаратами (благотворительная помощь). Привлечение в сферу социального обслуживания социально-ориентированных некоммерческих организаций, волонтеров, добровольцев и благотворителей. | в течение года | И.о. заведующая ОССО Чигирова Х.А. | За 1 квартал 2020г. привлечено и выдано благотворительной помощи - 610 ед. Выдано горячих обедов – 2, вещей и бытовых принадлежностей – 29 ед.За 2 кв. 2020г. привлечено и выдано благотворительной помощи - 608 ед. Выдано горячих обедов – 2, вещей и бытовых принадлежностей – 7 ед.За 3 кв. 2020г. привлечено и выдано благотворительной помощи - 587 ед.Выдано горячих обедов – 18, вещей и бытовых принадлежностей – 83 ед.За 4 кв. 2020г. привлечено и выдано благотворительной помощи - 84 ед.Выдано горячих обедов – 2, вещей и бытовых принадлежностей – 17 ед. | 4 квартал 2020г. |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Необходимость повышения уровня комфортности в отдельных помещениях  | Установка поручней в санитарно-гигиенических помещениях на 2 и 3 этажах в здании учреждения | 1 квартал 2020г. | Заместитель директора Мусуков М.Б., заведующая хозяйством Шекихачева Л.Р. | Установлены поруч­ни в санитарно-гигиенических помещениях на 2, 3 этажах | февраль 2020г. |
| 3.2. | Недостаточное число мероприятий по ИПР детей-инвалидов | Исполнение перечня мероприятий социальной реабилитации, возложенных индивидуальной программой реабили­тации или абилитации ребенка-инвалида в соответствии с Приказом Минтруда КБР от 10.02.2016г. №31-П «Об утверж­дении Порядка разработки и реализации перечня мероприятий по профессиональ­ной реабилитации и абилитации инвалида (ребенка-инвалида), социальной реабили­тации или абилитации инвалида (ребен­ка-инвалида) и предоставление сводной информации об исполнении мероприя­тий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации инвалида, индивидуальной программой реабилита­ции ребенка-инвалида, в федеральное казенное учреждение «Главное бюро медико-социальной экспертизы по КБР» Минтрудсоцзащиты КБР | в течение года | Заведующая СРО Аброкова Ф.А. | За 1 квартал 2020 г. был исполнен перечень мероприятий по 60 ИПРА детей-инвалидов (с 0 до 17 лет).За 2 квартал 2020 г. был исполнен перечень мероприятий по 94 ИПРА детей-инвалидов(с 0 до 17 лет).За 3 кв. 2020г. был исполнен перечень мероприятий по 42 ИПРА детей-инвалидов(с 0 до 17 лет)За 4 кв. 2020г. был исполнен перечень мероприятий по 60 ИПРА детей-инвалидов(с 0 до 17 лет) | 4 квартал 2020г. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| 4.1 | Необходимость организовать дополнительное профессионального обучение руководителей, специалистов учреждения с учетом реальных потребностей в повышении качества социального обслуживания в научно-методических центрах | Реализация мер по улучшению кадрового обеспечения учреждения, в том числе продолжение работы по повышению квалификации работников учреждения | в течение года | Заместитель директора Наумова А.П., специалист по кадрам АУП Хажкасимова М.Т. | В июне 2020 г. по программе профессиональной подготовки «Социальная работа» в Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Учебный центр государственной и муниципальной службы» (г.Нальчик) прошли обучение 3 чел.В ноябре 2020г. по программе профессиональной переподготовки «Социальный работник» в Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Академия профессионального образования» (г.Элиста) прошли обучение 3 чел. | Июнь 2020 г.Ноябрь 2020 г. |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1 | Недостаточная работа Попечительского совета | Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о деятельности Попечительского совета учреждения, о планируемых в 2020 г. заседаниях и мероприятиях на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | в течение года | Заведующая ОМО Казиева З.А.,программист АУП Татрокова А.Х. | На сайте центра в разделе «Попечительский совет» размещена информация о деятельности Попечительского совета учреждения.В декабре 2020г. было проведено заседание Попечительского совета с обсуждением следующих вопросов:- о переизбрании членов Попечительского совета;- о проведенных мероприятиях в рамках месячника «Милосердие»;- о проведении выборочного анкетирования по удовлетворенности качеством оказания соцуслуг гражданам. | в течение года |

**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе»**

| **№** | **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 на официальном сайте не полной информации о поставщике социальных услуг | Размещение на официальном сайте учреждения информации о порядке и условиях предоставле­ния социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; - о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; - размере платы за предоставле­ние социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно. | 1 квартал  | Шигалугова З.Х.Зав.ОМОДышекова Л.Ч.Программист  | На официальном сайте учреждения размещена информация о порядке и условиях предоставления социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией;- о порядке и условиях предоставления социаль­ных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социаль­ного обслуживания; - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; - размере платы за предоставле­ние социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно. | 1 квартал 2020г. |
| 1.2. | Функционирование не всех дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Усовершенствование дистанцион­ных способов обратной вязи и взаимодействия с получателями социальных услуг через размеще­ние на информационных стендах информации о работе электрон­ной формы обращений, через СМИ, распространение брошюр среди получателей социальных услуг,через социальную рекламу | 1 квартал | Шигалугова З.Х.Зав.ОМОДышекова Л.Ч.ПрограммистКауфова Ж.З.Методист  | На информационных стендах размещена информация о дистан­ционном способе обрат­ной связи и взаимодействии с получателями социаль­ных услуг. В газете «Баксанский вестник» размещена статья от 29 .01.2020 г. №9-12 | 1 квартал 2020г. |
| 1.3 | Размещение устаревшей анкеты для выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг | Обеспечение в организации технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее, ежеквартальная выгрузка результатов анкетирования, их подсчет и представление в Минтрудсоцзащиты КБР) | 1 кварталежеквартально | Шигалугова З.Х.Зав.ОМОДышекова Л.Ч.ПрограммистКауфова Ж.З.Методист | В организации обеспе­чено наличие актуаль­ной анкеты для опроса граждан, осуществлена выгрузка результатов анкетирования, их под­счет и представле­ние в Минтрудсоцзащиты КБР за ежеквартально. В газете «Баксанс­кий вестник» от 15.02.2020г. размещено объявление о проведении онлайн-опроса. | 4 квартал 2020г. |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. | Недостаточный уровень комфортности в отдельных помещениях | Повысить уровень комфортности в отдельных помещениях:-обеспечение опорного движения вдоль коридора (перил, поручней);- обеспечение возможности для самостоятельного входа, выхода маломобильных получателей услуг (в том числе передвижения на креслах-колясках). | Сентябрь 2020г. | Абитов М.М.И.о.директораШерхов З.Х.Зав.хоз.Соблирова М.И.Гл.бух. | Обеспечено опорное движение вдоль коридора (перила, поручни).Обеспечена возможность для самостоятельного входа, выхода маломобильных получателей услуг (в том числе передвижения на креслах-колясках). | Сентябрь 2020г. |
| 2.2 | Необходимость обеспе­чения качественного функционирования срочной социальной службы, наличия необходимых для ее работы средств первой необходимости для обратившихся граждан | Активизация привлечения благотворительных средств (вещей, продуктов питания,канцелярских принадлежностей) | В течение года | Шогенова Л.А.Зам.директораКаздохова К.Х.Зав.ОССОШурдумова Л.М.Специалист ОССО | Активизировано привлечение благотворительных средств (вещей, продуктов). В 1 квартале получено от 6 благотворителей:продуктов – 93ед. на сумму 30945,24 р.; вещей и бытовых принадлежностей – 779 ед. на сумму 197975,57 р.; другие виды помощи – 931 ед. на сумму 17029,61 р. Во 2 квартале получено от 6 благотворителей:продуктов – 7449 ед. на сумму 222990,06 р.;вещей и бытовых принадлежностей – 977 ед. на сумму 255268,617 р.; другие виды помощи – 1030 ед. на сумму 217,24 р.В 3 квартале получено от 6 благотворителей: продуктов – 8379ед. на сумму 270913,77 р.;вещей и бытовых принадлежностей – 2023 ед. на сумму 414960,92 р.; другие виды помощи – 2444 ед. на сумму 60215,78 р. В 4 квартале получено от 6 благотворителей: продуктов –10351ед. на сумму 402675,7 р.Вещей и бытовых принадлежностей – 3076 ед. на сумму 691173,86 р. Другие виды помощи – 2825 ед. на сумму 68568,98 р. | 4 квартал 2020г. |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Оборудование территории, прилегающие к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов: обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | В течение года | Абитов М.М.И.о.директораШерхов З.Х.Зав.хоз.Соблирова М.И.Гл.бух. | Территория оборудована с учетом доступности для инвалидов, в том числе выделенные автостоянки для автотранспортных средств инвалидов. | В течение года |
| 3.2. | Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:* возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдоперевод­чика (тифлопереводчика);
* помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
* наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
 | В течение года | Абитов М.М.И.о.директораШерхов З.Х.Зав.хоз.Соблирова М.И.Гл.бух. | Обеспечена возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика (заключен договор по привлечению сурдопереводчика).Работники учреждения не прошли необходимое обучение по сопровож­дению инвалидов в помещениях организа­ции и на прилегающей территории.Инвалидам предостав­ляются услуги на дому | 1 квартал 2020г.В течение года1 квартал 2020г. |
| 3.3. | Недостаток необходимого оборудования для лиц с нарушением слуха и зрения. | Обеспечить учреждение необходимым оборудованием для лиц с нарушением слуха и зрения:обеспечение наличия устройств дублирования текстовых сообще­ний голосовыми сообщениями, устройств дублирования голосо­вой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирования о предостав­ляемых социальных услугах для лиц с нарушением слуха и зрения. | Декабрь 2020г. | Абитов М.М.И.о.директораШерхов З.Х.Зав.хоз.Соблирова М.И.Гл.бух. | Учреждение обеспечено необходимым оборудова­нием для лиц с наруше­нием слуха и зрения:обеспечено наличия устройств дублирования текстовых сообщений голосовыми сообщениями, устройств дублирования голосовой информацией, надписями и (или) свето­выми сигналами, инфор­мирования о предостав­ляемых социальных услу­гах для лиц с нарушением слуха и зрения. | 1 квартал 2020г. |
| 3.4. | Отсутствие мероприятий по ИПР детей-инвалидов | Проведение мероприятий по ИПР детей-инвалидов(проведение консультаций, бесед) | В течение года | Шетова А.Х.Специалист ОМОНахушев А.А.Специалист ОМОДышекова А.А.Психолог ОМО | Проводились мероприятия по ИПР для детей-инвалидов с выездом на дом, консультирование, беседы (охвачено в 1 квартале 6 детей-инвалидов, во 2 квартале – 2, в 4 квартале – 14). | 4 квартал 2020г.  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| 4.1. | Необходимость организовать дополнительное профессиональное обучение руководителей, специалистов учреждений с учетом реальных потребностей в повышении качества социального обслуживания  | Организация дополнительного профес­сионального обучения руководителей, специалистов учреждений с учетом реаль­ных потребностей в повышении качества социального обслуживания в научно-методических центрах (в том числе для приобретения специалистов в области реализации возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) | В течение года | Тхагужокова Л.З.Зам.директораШогенова Л.А.Зам.директораНатова З.А.Инспектор по кадрам | В 1 квартале специалисты учреждения не проходили курсы дополнительного профессионального обуче­ния (в том числе в области реализации возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) | В течение года |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. | Ослабление работы Попечительского совета учреждения | Усовершенствование работы Попечительского совета учреждения:* содействие в привлечении внебюджетных источников финансирования учреждения, в том числе за счет благотворительных взносов;
* содействие в совершенствовании организации труда сотрудников учреждения, повышении ответственности за качество предоставления социальных услуг и чуткого отношения к получателям социальных услуг.
 | В течение года | Шогенова Л.А.Зам.директораМизиева Н.З.Секретарь ПС | Совершенствовалась работа Попечительского совета учреждения:* привлекались внебюд­жетные источники финан­сирования: от 6 спонсоров получена благотворитель­ная помощь в виде продуктов питания, вещей, бытовых принадлежностей;
* члены попечительского совета содействовали в совершенствовании орга­низации труда сотрудников учреждения, повышении ответственности за качест­во предоставления социа­льных услуг и чуткого отношения к получателям социальных услуг - прове­дено собрание с участием членов Попечительского совета по вопросам качест­ва предоставления социаль­ных услуг социальными работниками.

Проведено собрание с участием членов Попечительского совета. Подведены итоги работы Центра за 2020г. Обозначены цели и задачи на следующий 2021г. | 4 квартал 2020г. |

**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском** **муниципальном районе»**

| **№** | **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. | Недостаточная открытость и доступность информации, размещенной на сайте учреждения | Максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайте учреждения к реальным потребностям получателей социальных услуг в части полноты сведений, легкости и удобст­ва пользования для граждан. | в течение года | Деунежев Р.В.- программист | Программистом прове­дена работа по обеспе­чению открытости и доступности информа­ции на сайте учрежде­ния, для легкости и удобства пользования. Обновлены разделы навигационного меню, изменена структура сайта, добавлен раздел «Часто задаваемые вопросы». Вся инфор­мация о деятельности учреждения актуализирована. | Iквартал 2020г. |
| 1.2. | Несовершенство функцио­нирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронных сервисов | Обеспечение функционирования электронных сервисов (формы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздела «Часто задаваемые вопросы»; возможности получения консультации по оказываемым услугам). | 1.05.2020 г.в течение года | Деунежев Р.В.- программист | Электронные сервисы для получения кон­сультаций по оказывае­мым услугам Центра функционируют в полном режиме. | Iквартал 2020г. |
| 1.3. | Необходимость обеспечить в организации техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг  | Обеспечение функционирования анкеты для опроса граждан и гиперссылки на нее;ежеквартальная выгрузка результатов анкетирования, их подсчет и представление в Минтрудсоцзащиты КБР. | 1.05.2020 г.Ежеквартально | Деунежев Р.В.- программист |  Анкеты для опроса граждан и гиперссылки на нее функциони­руют в полном режиме, еже­квартальные выгрузки, результаты анкетирова­ния с подсчетами пре­доставляются своевре­менно в МТиСЗ КБР | II полугодие 2020г. |
| 1.4. | Неполное размещение информации на информационных стендах в помещениях организации  | Разместить на информационном стенде в помещении информацию о количественных результатах оценки, планов по устранению выявленных недостатков. | I квартал | Бозиева Э.С.-заведующий отделением ПППСД | На информационном стенде размещена информация о количест­венных результатах оценки, планов по устранению недостатков. | I квартал 2020г. |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. | Недостаточный уровень комфортности в отдельных помещениях. | Приобретение мебели. | I квартал | Бекалдиева М.Б.-директор,Хамгокова Д.Б.- и.о. гл.бухгалтера. | Приобретена мебель: стол письменный – 9 шт;стулья – 12 шт;шкафы – 6 шт;диван – 1 шт. | I квартал 2020г. |
| 2.2. | Недостаточный уровень комфортности в отдельных помещениях. | Обеспечить наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений. Провести косметический ремонт. | I квартал | Бекалдиева М.Б.-директор,Хамгокова Д.Б.- и.о. гл.бухгалтера. | Проведен ремонт в 3-х помещениях с заменой напольного покрытия. Приобрели и установили смеситель с нагревающей функцией. | 4 квартал 2020г. |
| 2.3. | Необходимость повышения качества функционирования срочной социальной службы | Провести косметический ремонт складского помещения.Обеспечить качественное функциони­рование срочной социальной службы, наличие необходимых для ее работы средств первой необходимости для обратившихся граждан. Пополнение запасов продуктов, одежды, обуви. | в течение года | Бозиева И.М.-заведующий отделением ССО | Проведен косметический ремонт складского помещения, установлены новые полки для размещения вещей и предметов первой необходимости.Ежемесячно пополняется запас продуктов, вещей б/у и обуви.Принято: продуктовых наборов - 358 на сумму 179 тыс.р., вещей б/у-1152ед. на сумму 23040руб., обуви-28пар. | 4 квартал 2020г. |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг. | Приобретение инвалидного кресла-коляски; установка поручней в санитарно- гигиеническом помещении. | I квартал | Бекалдиева М.Б.-директор,Хамгокова Д.Б.- и.о. гл.бухгалтера. | Приобретено инвалид­ное кресло-коляска, установлены поручни в санитарно-гигиеничес­ком помещении. | I квартал 2020г. |
| 3.2. | Не полное оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | Оборудование входных зон пандусом с противоскользя­щим покрытием;установка беспроводной системы вызова специалиста;организация парковочного места для инвалидов. | I квартал | Бекалдиева М.Б.-директор,Хамгокова Д.Б.- и.о. гл.бухгалтера. | Входная зона в учрежде­ние оборудована панду­сом с противоскользя­щим покрытием, уста­новлена беспроводная система вызова специа­листа, организовано парковочное место для инвалидов. | I квартал 2020г. |
| 3.3. | Отсутствие сотрудников организации, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. | Составление программы и графика обучения сотрудников, работающих с инвалидами, на 2020г., составление плана мероприятий по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов на 2020г. | I квартал | Табухов М.Б.-заместитель директора | Составлена программа и график обучения сотруд­ников на 2020г., состав­лен план мероприятий по обеспечению доступности объекта и предоставленных услуг для инвалидов на 2020г. | I квартал 2020г. |
| 3.4. | Организовать 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 | Афаунова З.М.-заместитель директора | Проводится информи­рование и консульти­рование по вопросам социально-психологи­ческой, социально-средовой, социально-педагогической, социально-бытовой реабилитации и абилитации.Работу по ИПРА проведена с 12 несовершеннолетними детьми-инвалидами. Также проводились профилактические работы по различным социальным и юридическим вопросам. Осуществлялся контроль за соблюдением санитарно-гигиенических норм и бытовых условий. | II квартал 2020г. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации**  |
| 4.1. | Необходимость дополнительного профессионального обучения руководителей, специалистов учреждения с учетом потребностей в повышении качества социального обслуживания  | Проведение обучающих мероприятий специалистов для повышения квалификации с учетом реальных потребностей в повышении качества социального обслуживания (в том числе для приобретения специалистов в области реализации возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)). | в течение года | Афаунова З.М.-заместитель директора | Заместитель директора прошла обучающий семинар «Особенности работы с одновремен­ным нарушением слуха и зрения (слепоглухи­ми) (30.09.2016 г.).Заведующая отделе­нием ПППСД прошла обучение по повыше­нию квалификации по программе «Специа­лист по работе с семьей в социальных организа­циях» (от 10.01.2020г. №00308876).Заведующей отделе­нием ПППСД пройден курс повышения квалификации в НИИДПО по программе «социальная поддержка отдельных категорий граждан в рамках государствен­ной программы РФ» (от 28.08.2020г. №772412368700).В ООО «Учебный центр ПРОФЗНАНИЯ» прошли обучение гл.бухгалтер Тлехугова К.М. от 30.10.2020г. №0001810 присвоена квалификация «эксперт» и инспектор по кадрам от 30.10.2020г. №0001809 присвоена квалификация «специалист по управлению персоналом». | I полугодие 2020 г. |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. | Ослабление работы попечительского совета. | Проведение собраний попечительского совета.Активизация работы попечительского совета, участие во всех мероприятиях, проводимых Центром. | в течение года | Бекалдиева М.Б.- директор,Тохова Р.С.- председатель ПС | Проводится ежеквартальное собрание. Попечительский совет занимается сбором гуманитарной помощи, принимает активное участие во всех мероприятиях проводимых Центром. | II полугодие 2020 г. |

**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г.о. Прохладный»**

| **№** | **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 | Информация труднонаходима, размещена не в полном объёме | 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. | 1.04.2020 г. | Зав.ОМКО-Хашкуева Д.И.Программист-Берёза Ф.Н. | Размещение материалов на сайте структурирова­но и оптимизировано для облегчения поиска нужной посетителям информации. Добавлена недостающая информация. Информация на сайте поддерживается в актуальном состоянии. При необходимости осуществляется корректировка в течение 5 рабочих дней. | 30.03.2020 |
| 1.2 | Усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимо­действия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения) | Усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения) | 31.01.2020 г. | Зав.ОМКО-Хашкуева Д.И.Программист-Берёза Ф.Н. | Форма подачи электронного обращения улучшена.Дистанционные способы обратной связи работают в полном режиме. | 31.01.2020 г. |
| 1.3 | Раздел «Часто задаваемые вопросы» | Обеспечить быстрое для нахождения размещение раздела «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте организации | 31.01.2020 г. | Зав.ОМКО-Хашкуева Д.И.Программист-Берёза Ф.Н. | Раздел «Часто задаваемые вопросы» перемещён в верхнюю часть страницы «Услуги». | 31.01.2020 г. |
| 1.4. | Устаревшая анкета для выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг | Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг посредством размещения актуальной анкеты для опроса граждан Выгрузка результатов анкетирования и их публикация ежеквартально. | 31.01.2020 г.ежеквартально | Зав.ОМКО-Хашкуева Д.И.Программист-Берёза Ф.Н | Анкета о качестве оказания услуг обновлена в соответствии с рекомендациями.Ежеквартально осуществляется выгрузка результатов анкетирования,их подсчёт и представление в МТ и СЗ КБР. | 31.01.2020 г. |
| 1.5. | Нерабочее состояние версии официального сайта для инвалидов по зрению | Обеспечить наличие на официальном сайте версии для инвалидов по зрению | 31.01.2020 г. | Зав.ОМКО-Хашкуева Д.И.Программист-Берёза Ф.Н | Восстановлена работоспособность версии сайта для инвалидов по зрению. | 31.01.2020 г. |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. | Недостаточное количество средств первой необходимости | Обеспечение качественного функционирования срочной социальной службы, наличие для ее работы средств первой необходимости | 31.03.2020 г. | Зав.ОССО-Ходова Л.И. | Для качественного функционирования срочной социальной службы приобрели средства первой необходимости.Привлечена гуманитар­ная помощь б/у в виде одежды и обуви с раз­мерным рядом. Имеется набор продуктов первой необходимости с длительным сроком хранения. | 31.01.2020 г. |
| 2.2. | Разобщенность отделений центра | Размещение всех отделений по предоставлению социального обслуживания в Административном (главном) здании центра:-сделать ремонт кабинетов;-обеспечить мебелью;-разместить отделы,обслуживающие получателей социальных услуг компактно,с вывесками графика работы и названиями отделов. | 30.04.2020 г. | Зам.директора -Недбайлова О.АЗав.хозяйством-Штаничев А.Н. | Выполнено частично: 1.Проведен ремонт кабинетов;2. Во всех кабинетах закуплена и установлена мебель;3. Установлены вывески графиков работы и названия отделов;4. В 1 квартале 2020 г. большинство отделений, кроме отделения психолого-педагогической помощи семье и детям, переведены в административное здание.5. Во 2 квартале отделение психолого-педагогической помощи семье и детям размещено в административном здании по адресу: ул. Головко 52. Сделан ремонт, мебелью обеспечено. | 30.06.2020 г. |
| 2.3 |  | Повышение уровня комфортности в помещениях Центра, создание комфортных условий ожидания в холле административного здания(установка кондиционеров, телевизора, приобретение офисной мебели, установка кулера). | 30.04.2020 г. | Гл.бухгалтер-Балкизов А.Ж.Специалист по ОТ и ТБ -Пихов З.М. | В холле административного здания установили кондиционеры, приобрели офисную мебель, телевизор, установили кулер. В 3 квартале установлена видеокамера. | 30.09.2020 г. |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1 | Нехватка оборудования для маломобильных групп получателей услуг | Восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получате­лей услуг(бегущая строка с видео-аудиоинформатором для слабослышащих и слабовидящих) | 29.02.2020 г. | Зав.СБО-Шханукова Ю.К. | Установили бегущую строку с видео-аудиоинформатором для слабослышащих и слабовидящих. | 29.02.2020 г. |
| 3.2 | Недостаточное количество мероприятий по ИПР детей-инвалидов | Организация и проведение мероприятий по ИПР детей-инвалидов(активизировать работу психолога, практиковать выезд на дом и др.). | В течении года |  Специалист по соц.работе ОМКО-Кофтанов В.А.Психолог Цай В.В. | Осуществляется выезд на дом по мере необхо­димости, проводится работа в онлайн-режиме. В 1 квартале по ИПР охвачено 4 ребенка-инвалида, во 2 кв.- 6 детей-инвалидов, в 3 кв. – 3, в 4 кв. – 11. Проводились мероприятия по социаль­но-средовой, социально-психологической, социокультурной реабилитации и абилитации; социально-бытовая адаптация. | В течение года |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| 4.1. | Организовать дополните­льное профессиональное обучение руководителей, специалистов учреждений с учётом реальных потребностей в повышении качества социального обслуживания  | Организация дополнительного профессионального обучения руководителей ,специалистов учреждений:-обучение сиделок навыкам оказания медицинской помощи-повышение квалификации специалистов, руководителей подразделений. | В течении года | Инспектор отдела кадров-Гедмишхова Р.Р. | Проводятся необходимые мероприятия по повышению квалификации сотрудников.(Проводится обучение не реже одного раза в 3 года. Время занятий не менее 72 часов. Обучение проходит в виде тематических занятий, тренингов).На 2020 год обучений не планируется. | В течение года |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. | Отсутствие книги жалоб и предложений в местах общего пользования, в зале ожидания | Книгу жалоб и предложений поместить в общедоступных местах для получателей социальных услуг | 09.01.2020г. | Зав.ОССО-Ходова Л.И. | Книгу жалоб и предложений поместили в общедоступном месте. Отсутствуют жалобы и замечания со стороны граждан. | 09.01.2020 г. |
| 5.2. | Необходимость усиления работы попечительских советов | Увеличить кратность заседаний Совета с 1 раза в год до 2х раз в год и в зависимости от производственной необходимости  | В течении года | Зам.директора -Недбайлова О.А. | Согласно плана работы проводятся необходи­мые мероприятия. Оказывается содействие в привлечении спонсор­ской помощи для финан­сирования мероприятий по улучшению положе­ния семей с детьми, инвалидов и граждан пожилого возраста (гуманитарную помощь в виде продуктов питания и б/у одежды получили 20 семей).Оказывается социальная поддержка малообеспе­ченным, многодетным семьям, инвалидам и гражданам находящимся на социальном обслужи­вании в Центре.Принимается участие в рассмотрении предложе­ний, заявлений, по вопросам организации социального обслужива­ния в Учреждении.Оказывается содействие в повышении уровня социальной защищён­ности работников Учреждения.Вносятся предложения в администрацию Центра по вопросам защиты прав и интересов обслуживаемых граждан.Во 2 квартале прошло заседание попечительского совета. Была оказана гуманитарная помощь в виде продуктовых наборов в связи с эпидемией коронавирусной инфекции. Всего получили помощи 1042 человека, в т.ч. 372 семьи с детьми, из которых 79 стоят на обслуживании.В 3 квартале гуманитарную помощь в виде продуктов питания и одежды получили 12 человек, в том числе 3 семьи.В 4 квартале гуманитарную помощь в виде продуктов питания и одежды получили 13 человек, в том числе 8 семей. | В течение года |

**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе»**

| **№** | **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** |
| **1. Открытость и доступность информации об организации** |
| 1.1. | Обеспечение максимальной открытости и доступности информации об организации | Максимально приблизить открытость и доступность информации, размещённой на сайте учреждения к реальным потребностям получателей социальных услуг в части полноты сведений, лёгкости и удобства пользования для граждан | Постоянно  | Зам.директораР.Х. УтижеваГл. бухгалтерС.В. КандоховаПрограммистА.М. Хасанова | Сайт обновляется ежене­дельно 2-3 раза, что обес­печивает его актуальность. Установлен счётчик-мет­рика на каждой странице, позволяющий судить о посещаемости сайта, делать выводы о размеще­нии информации, наиболее интересной для посетите­лей сайта. На информаци­онном стенде учреждения предусмотрен раздел, для размещения информации, которая обновляется ежемесячно. За 12 месяцев сайт обновлялся 118 раз, страница в Инстаграм - 218 раз. | 30.12.2020 г. |
| 1.2. | Необходимость усовершенствования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); | Постоянно | ПрограммистА.М. Хасанова | Помимо онлайн-опроса на сайте, имеется обратная связь в онлайн-режиме в виде «Отзывов», «Подачи заявлений в электронном виде», «Электронной запи­си на приём к специалис­там». Ведётся раздел «Час­то задаваемые вопросы»; В онлайн-режиме дежурный специалист может отвечать на вопросы, проводить консультации по оказы­ваемым услугам и пр.). На сайте учреждения работает несколько форм обратной связи: «Обратный звонок»; «Электронное заявление о предоставлении социальных услуг»; «Электронная запись на приём к специалистам»; «Диспетчер обращений».В связи со сложившейся санитарно-эпидемиологической обстановкой по COVID-19, работа учреждения велась с соблюдением мер профилактики COVID-19.В течение года телефонную службу «Помощь» поступило 250 обращений, на сайт – 2, в Инстаграм – 3. |  |
| 1.3. | Обеспечить в организациях техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг  | Обеспечить в организациях техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие актуальной анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). Обеспечить ежеквартальную выгрузку результатов анкетирования, их подсчет и представление в Минтрудсоцзащиты КБР. | Постоянно | ПрограммистА.М. Хасанова | На сайте функционирует анкета для выражения получателями услуг мнения о качестве оказа­ния услуг. Производится ежеквартальная выгруз­ка результатов анкети­рования, их подсчет и представление в Мин­трудсоцзащиты КБР. |  |
| **2. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. | Повышение уровня комфортности предоставления социальных услуг | Повышение уровня комфорт­ности предоставления социаль­ных услуг: приобретение мебели, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений. | В течение года | ДиректорМ.В. КарацуковаПопечительский советГл. бухгалтерС.В. Кандохова | Проведён косметический ремонт во всех помещениях учреждения. |  |
| 2.2. | Необходимость повышения качества функционирования срочной социальной службы | Обеспечение качественного функционирования отделения ССОГПВИ. Пополнение запаса предметов первой необходимости для граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию. | Постоянно | Заведующая отделением ССОГПВИД.В. Оркова | Регулярно пополняется запас продуктов и предметов первой необходимости для граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию.За 12 месяцев через отделение ССО получено и выдано 2008,4 кг. продуктов на 165 832 руб. Выдано 1354 ед. вещей. Охвачено 306 человек. |  |
| **3. Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Обеспечить условия доступнос­ти, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Организация дополнительного профессионального обучения специалистов учреждения в специализированных центрах по специальности «Сурдопереводчик» или«Тифлосурдопереводчик» | В течение года  | Инспектор по кадрамА.И. ШабатуковаЗам. директораР.Х. Утижева | Запланированное обучение 1 сотрудника по специальности «Сурдопереводчик» или «Тифлосурдопереводчик» перенесено на 2021 год, в связи со сложившейся санитарно-эпидемиологической обстановкой. |  |
| 3.2. | Недостаток оборудования для маломобильных групп получателей услуг | Восполнить недостаток необходимо­го оборудования для маломобильных групп получателей услуг.Продолжить информирование насе­ления о работе пункта проката ТСР.Организовать сбор ТСР через СМИ и сеть Интернет. | 1.05.2020 г.Постоянно  | ДиректорМ.В. КарацуковаГл. бухгалтерС.В. КандоховаЗам. директораД.В. Оркова | Регулярно информируется население о работе пункта проката ТСР через районную газету «Маяк», через страницу Инстаграм.4 публикации о работе пункта проката ТСР: 2 на сайте, 2 в Инстаграм, 1 в районной газете «Маяк». Распространено 100 буклетов о работе пункта: почты, поликлиника.В 2020 г. принята на баланс 1 инвалидная коляска; получено 240 шт. абсорбирующего белья (памперсы). |  |
| 1. **Удовлетворённость качеством оказания услуг**
 |
| 5.1. | Усилить работу Попечительского совета. | Усилить работу Попечительского совета:1. Оказывать содействие специалистам учреждения в проведении социологического опроса на предмет удовлетво­ренности клиентов качеством предоставляемых учреждением социальных услуг.2.Принимать участие в рассмотрении обращений и жалоб клиентов отделений. 3. Рассмотрение поступивших обращений в адрес Попечительского совета Центра, отнесенных к деятельности и компетенции Попечительского совета учреждения.4.Обеспечение контроля за исполнением решений и рекомендаций, принятых Попечительским советом Центра.5.Оказание содействия специалистам учреждения в проведении социологического опроса на предмет удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых учреждением социальных услуг. | Постоянно  | Директор М.В. КарацуковаЗам. директораР.Х. Утижева | Проведено 3 заседания Попечительского совета.Утверждён план работы на 2020 год. Помощь в организации сбора помощи, обеспечении транспортом, доставки продуктовых наборов нуждающимся оказал председатель Попечительского совета М.Б. Карацуков - зам. председателя Совета местного самоуправления Урванского района. По сбору информации о семьях, попавших в трудную жизненную ситуацию, в связи с карантинными мероприятиями по COVID-19, формированию списков помощь оказана членом попечительского совета А.А. Бижоевым - начальник отдела комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав.Решались вопросы о работе со спонсорами и проведении мероприятий, в соответствии с Планом мероприятий, в течение месячника «Милосердие» с 01.10. по 31.10.2020 г., Ежеквартально обсуждаются и анализируются результаты онлайн-опроса, размещенного на официальном сайте учреждения.  |  |

**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе»**

|  | **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. Осу­ществлять внесение корректиро­вок в течение 5 рабочих дней.  | 1.05.2020 г. | Программист:Кадыкоев Рустам Алимович.  | На официальном сайте организации обновили и провели корректировку информации. Сайт организации обновляется еженедельно. Ведется страница в Инстаграм (за 2020 год обновлялась 50 раз, опубликовано 127 новых записей).Проводится постоянный контроль над актуальностью и полнотой информации, представленной на официальном сайте. Установлен счетчик статистики посещения сайта.  |  |
| 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:ДыговаЗалинаСафарбиевна.Методист ОМО:КардановаРузанаСаладиновна | На информационном стенде учреждения обновили информации об учреждении; развесили буклеты, листовки и памятки. Также, осущест­вляется распространение буклетов и памяток с актуальной информацией об услугах, предоставляе­мых организацией, в пределах учреждения на специальных стендах и через социальных работников. |  |
| 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;- создание раздела «Часто задаваемые вопросы». | 1.05.2020 г. | Программист:Кадыкоев Рустам Алимович | На официальном сайте учреждения организован сервис обратной связи, ведутся опросы, анкети­рование пользователей. Ведется раздел «Часто задаваемые вопросы»; Функционирует теле­фонная линия, ведется анализ сообщений поступающих на электронную почту. Ведется раздел «Онлайн приёмная ». Так же , добавлена информация о «Профилактике Covid-19». |  |
| 1.4. | Отсутствие технической возможности выражения мнения получателем услуг | Размещение анкеты о качестве условий оказания услуг на официальном сайте. | 1.05.2020 г. | Программист:Кадыкоев Рустам Алимович | На сайте функционирует анкета для выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг. Производится ежеквартальная выгрузка результатов анкетирования и их подсчет. | 01.05.2020 г. |
| **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:КибишевАдмирМажидович. | Обеспечена доступность получения услуг, в том числе гражданам с огра­ниченными возможнос­тями здоровья. Обеспе­чена информативность населения о системе социального обслужи­вания в учреждении.В связи с пандемией, оказывается ежедневная помощь, людям с ограниченными возможностями здоровья (продуктовые наборы, вещи). |  |
| 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. | В отделении срочного социального обслужива­ния своевременно про­водятся работы сбора вещей, продуктов, предметов первой необходимости для граждан попавших в трудную ситуацию.Оказывается социальная поддержка малообеспеченным, многодетным семьям, инвалидам и нуждающимся гражданам. За 12 месяцев гуманитарную помощь в виде продуктовых наборов получили 1195 семей. Выдано 262 ед. вещей, мясных и продовольственных наборов - 912, на сумму 765,608р. Оказана денежная помощь на сумму 18,000р. |  |
| 2.3. | Недостаточное обеспечение комфортных условий для предоставления услуг | Обеспечение 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. | 1.09.2020 г. | Директор:Геляев Альберт ИльясовичЗам. Директор:Газаев АлимЗалимович. | Проведено повышение комфортности и безопас­ности получения социальных услуг в учреждении.Размещена структурная схема и указатели внутри учреждения. Установле­ны вывески графика работы с названием отделов. Уставлен кулер с водой. Имеются сани­тарно-гигиенические помещения, обеспечен­ные всеми необходи­мыми гигиеническими средствами.В связи со сложившейся санитарно- эпидемиологической обстановкой, работа в учреждении велась с соблюдением мер профилактики Covid-19. | 01.04.2020 |
| 2.4 |  | Проведение работы по привлечению благотворительных средств. | В течении 2020г. | Зав. ОССО:Кибишев Адмир Мажидович.Зав. ОПППС и Д:Тхамокова Аминат Алиевна | Привлечена спонсорс­кая благотворительная помощь нуждающимся семьям, в виде продук­товых наборов и мясных товаров. |  |
| **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 | Установлена кнопка вызова, таблички, полосы, бегущая строка с аудиоинформатором для слабовидящих и маломобильных групп граждан. |  |
| 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 ИльясовичЗам.Директор:Газаев Алим Залимович | С целью обеспечения доступности для инвалидов на территории и в здании учреждения, обеспечены поручни, расширены дверные проемы, у входа поставлена коляска для инвалидов. |  |
| 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 ИльясовичПрограммист:Кадыкоев Рустам Алимович | На официальном сайте учреждения установлена версия для слабовидящих. По запросу инвалидам и нуждающимся предоставляется услуга помощи на дому.Работники организации сопровождают инвалидов от двери до двери, внутри организации и на ее территории.  |  |
| 3.4. |  | Проведение степени оценки удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.  | 1 раз в квартал  | Психолог:Созаев Шамиль Шаманович | Среди опрошенных граждан не было выявлено недовольства доступностью среды для инвалидов. |  |
| 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 | Осуществляется выезд на дом по мере необходимости, проводится работа в онлайн-режиме в связи с пандемией. По ИПР проведена работа с 1 ребенком-инвалидом. Проводилась социально-средовая, социально-психологическая, социально-бытовая реабилитация и абилитация. |  |
| **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 АлимЗалимович | Отсутствуют жалобы и замечания граждан, касающихся доброжела­тельности, компетент­ности работников. Работники учреждения соблюдают общие принципы профессио­нальной этики и основные правила служебного поведения. |  |
| 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.  | Запланированное обучение 1 сотрудника, по специальности «Сурдопереводчик» перенесено на 2021 г.,в связи пандемией. |  |
| 4.3 | Необходимость повышения квалификации специалистов организации | Проведение обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения. | В течении 2020г. | Инспектор по кадрам: Кокова Фатима Викторовна  | Проводятся необходи­мые мероприятия, семи­нары и лекции по повы­шению квалификации сотрудников в сфере профессионального общения, по утвержден­ному графику. Проведе­на лекция для сотрудни­ков на тему «Правила кодекса профессиональ­ной этики», число сотрудников принявших участие составило 98 человек. |  |
| **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 Ильясович | Проведено 2 заседания Попечительского совета.Утвержден план работы на 2020 год.Согласно плана работы проводятся необходи­мые мероприятия. Ока­зано содействие в привлечении спонсорс­кой помощи для финан­сирования мероприятий по улучшению положе­ния семей с детьми, инвалидов и граждан пожилого возраста в период COVID-19. Решались вопросы проведения мероприятий к 9 Мая в условиях ограничений, в связи с пандемией по Covid-19. |  |
| 5.2 |  | Обработка и анализ информации предоставленной в журнале обращений | 1 раз в месяц | Зам.Директор:Газаев АлимЗалимович. | Ведутся журналы учета обращений граждан-получателей социальных услуг. Проводятся анке­тирование посетителей по вопросам результа­тивности и удовлетво­ренности процессом обслуживания в комплексном центре. |  |

**ГКУ «Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр «Радуга»**

| **№** | **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. | Обеспечение открытости и доступности информации на официальном сайте организации | Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» организации информацию о:* материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
* количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.
 | январь | Маргушев Ринат Арсенович - программист | На официальном сайте учреждения размещена полная информация о материально-техническом обеспечении предоставле­ния социальных услуг, количестве свободных мест для приема получа­телей социальных услуг по формам социального обслуживания, финанси­руемых за счет бюджет­ных ассигнований бюдже­тов субъектов РФ, коли­честве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соот­ветствии с договорами о предоставлении социаль­ных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. | 01.04.2020 г. |
| 1.2. | Несовершенство функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.).Разместить и заполнить на официальном сайте раздел «Часто задаваемые вопросы». | январь | Маргушев Ринат Арсенович - программист | Усовершенствованы дистанционные способы обратной связи и взаи­модействия с получате­лями услуг, электрон­ные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получе­ние консультации по оказываемым услугам и пр.), на официальном сайте размещен раздел «Часто задаваемые вопросы». | 01.04.2020 г. |
| 1.3. | Обеспечить в организациях техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг | Обеспечить размещение анкеты для опроса граждано качестве оказания услуг. Обеспечить ежеквартальную выгрузку результатов анкетирования, их подсчет и представление в Минтрудсоцзащиты КБР. | ЯнварьЕжеквартально | Маргушев Ринат Арсенович - программист | Размещена анкета для опроса граждан о качестве оказания услуг. Проводится ежеквар­тальная выгрузка резу­льтатов анкетирования, их подсчет и представ­ляется в Минтрудсоц­защиты КБР. | 01.04.2020 г. |
| 1.4. | Неполное размещение информации на информационных стендах в помещениях организации. | Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателя­ми социальных услуг информацию об организации на информационных стендах в помещениях организации (в соответствии с приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н).Поддерживать информацию на инфор­мационных стендах в актуальном сос­тоянии. Осуществлять внесение коррек­тировок в течение 5 рабочих дней. | Постоянно | ГлашеваЗухраНажмудиновна–и.о. директора;Кулиева Лидия Рашитовна– медрегистратор | На информационных стендах в помещениях организации размещена вся необходимая инфор­мация об организации.Информация на информа­ционных стендах поддер­живается в актуальном состоянии. Внесение кор­ректировок осуществля­ется в течение 5 раб.дней. | 01.04.2020 г. |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. | Обеспечение комфортных условий для предоставления услуг | Обеспечить комфортные условия для предоставления услуг: транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки). | постоянно | ГлашеваЗухраНажмудиновна – и.о. директора;Бугов А.А. – зам.директора по АХЧ | Комфортные условия для предоставления услуг обеспечены: до органи­зации можно доехать на общественном транспор­те, имеется парковка. | 01.04.2020 г. |
| 2.2. | Повышение уровня комфортности в отдельных помещениях | Повысить уровень комфортности в отдельных помещениях (замена или приобретение мебели, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений). | постоянно | Глашева Зухра Нажмудиновна – и.о. директора | Приобретена мебель: столы, стулья, холо­дильники, плазменные телевизоры, постельное белье, вентиляторы. В санитарно-гигиенических помещениях старые зеркала заменены на новые, приобретены ванные принадлежности. | 30.12.2020 г. |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Обеспечитьналичие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. | постоянно | ГлашеваЗухраНажмудиновна – и.о. директора;Маргушев Р.А. - программист | На сайте учреждения размещена альтернатив­ная версия официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. | 01.04.2020 г. |
| 3.2. | Восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг. | Восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг. | постоянно | ГлашеваЗухраНажмудиновна – и.о. директора | Установлены новые допо­лнительные указатели и знаки с учетом доступнос­ти для инвалидов. Устано­влен знак «Стоянка для инвалидов», также приоб­ретены новые указатели для слепых, выполненные шрифтом Брайля.  | 01.04.2020 г. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| 4.1. | Отсутствие специалиста по сурдопереводу | Обеспечить оказание услуг сурдоперевода (обучение своего специалиста или заключение договора со сторонним специалистом) | 1.05.2020 г. | Глашева Зухра Нажмудиновна – и.о. директора | Получатели социальных услуг из числа инвалидов детства по слуху поступают в Центр централизовано с сотрудником интерната в сопровождении специалиста по сурдопереводу. Самостоятельный прием указанной категории получателей социальных услуг не производится. | 30.12.2020 |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. | Усилить работу попечительских советов. | Избрать новый состав попечительского совета и усилить его работу. | 1 полугодие 2020 г. | ГлашеваЗухраНажмудиновна – и.о. директора | В связи с простоем Центра из-за распространения коронавирусной инфекции, избрание нового состава Попечительского совета отложено на 1 полугодие 2021 г.  |  |

**ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»**

| **№** | **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. | Обеспечить максимальную открытость и доступность информации на официальном сайте.  | Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» информацию о численности полу­чателей соц. услуг по формам, количестве свободных мест | 1-й квартал | Хаджиева В.З.-Заместитель директора по ВРРКалмыкова М. Б. - Секретарь | Информация о численности получателей соц. услуг, формах обслуживания и количестве свободных мест размещена на главной странице официального сайта учреждения. Информация обновляется каждые 14 дней. | Январь 2020 г. |
| 1.2. | Усовершенствование дистанционных способов обратной связи | Обеспечить наличие на сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. | 1-й квартал | Хаджиева В.З.-Заместитель директора по ВРРКалмыкова М. Б. - Секретарь | Для организации обратной связи и взаимодействия с получателями услуг дистанционным способом, имеется возможность регистрации и связи с администратором сайта. Также выкладываются отзывы получателей услуг в рубрике «Книга отзывов» (всего 10 положительных отзывов получателей соц услуг.). | 30.12.2020 г. |
| 1.3. | Отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы» | Создать раздел на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы» | 1-й квартал | Хаджиева В.З.-Заместитель директора по ВРРЗаведующие отделениями№Шогенова И.Карданова М.Несвит Е.Радкова Т.Калмыкова М. Б. - Секретарь | Открыта рубрика «Часто задаваемые вопросы». В рубрике размещены ответы на наиболее часто задаваемые вопросы. | Январь 2020 г. |
| 1.4. | Обеспечение возможности выражения мнения граждан о качестве оказания услуг | Разместить гиперссылку на анкету по опросу граждан о качестве оказания услуг.Обеспечить ежеквартальную выгрузку результатов анкетирования, их подсчет и представление в Минтрудсоцзащиты КБР | 1-й кварталЕжеквартально | Хаджиева В.З.-Заместитель директора по ВРРЗаведующие отделениямиШогенова И.Карданова М.Несвит Е.Радкова Т.Калмыкова М. Б. - Секретарь | Размещена гиперссылка на анкету по опросу граждан о качестве оказания услуг. Ежеквартально производится выгрузка результатов анкетирования, их подсчет и предоставление в Минтрудсоцзащиты КБР  | Август 2020 |
| 1.5. | Разместить недостающую информацию на информационных стендах  | Разместить на информационных стендах организации информацию о наличии лицензии на осуществ­ление медицинской деятельности,правил внутреннего распорядка и коллективного договора.  | 1-й квартал | Хаджиева В.З.-Заместитель директора по ВРРКалмыкова М. Б. - Секретарь | Размещена информация о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности, правил внутреннего распорядка и коллективного договора. | Январь 2020 г. |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. | Повысить уровень ком­фортности в отдельных служебных помещениях | Произвести ремонт медицинского изолятора | 3-й квартал | Мидов Р.М.- Заместитель директора по АХЧ | Произведен косметический ремонт медицинского изолятора, медицинского поста. Приобретены для подопечных младшего школьного возраста (2 группы) эргономичные парты. Проведен ремонт административной части здания. | 30.12.2020г. |
| 2.2. | Соблюдение санитарно-гигиенического режима | Соблюдение санитарно-гигиенического режима в период вспышек инфекционных вирусных заболеваний | постоянно | Несвит Е.Ю.-Заведующая МДО | Осуществляется контроль за соблюдением гигиени-ческого режима в соответ­ствии с СанПин, а также УГ от 18.03.2020 г. № 19-УГ «О введении на терри­тории КБР режима повы­шенной готовности и при­нятия дополнительных мер по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции».Проводится ежедневная термометрия работников смены в закрытом режиме, мониторинг здоровья детей. Ежедневно сведения предоставляются в министерство, директору. | ежедневно |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Обеспечение необходимым оборудованием в санитарных помещениях | Восполнить недостаток необходи­мого оборудования для маломо­бильных групп получателей услуг в санитарных помещениях | 1-й квартал | Мидов Р.М.- Заместитель директора по АХЧ | В санитарных помещениях установлены поручни для маломобильной группы населения | Март 2020 г. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации**  |
| 4.1. | Поддержание уровня квалификации специа­листов организации | Организация обучения на курсах повышения квалификации специалистов учреждения | 30.12.2020 г. | Заболотникова Г.А.-отдел кадров | Всего обучено 29, из них курсы повышения квалификации -22, обучение навыкам оказания первой медицинской помощи -7 | Январь-сентябрь 2020 |
| 4.2. | Отсутствие специалиста по сурдопереводу | Обеспечить оказание услуг сурдо­перевода (обучение своего спе­циалиста или заключение догово­ра со сторонним специалистом) | 1.05.2020 г. | Несвит Е.Ю.-Заведующая МДО  | Учреждение не оказывает образовательные услуги. Прием детей, нуждающихся в сурдопереводе, не ведется. |  |
| 4.3. | Проведение контрольных проверок качества оказываемых услуг специалистами подразделений | Контроль соблюдения кодекса профессиональной этики и служебного поведения работников системы социальной защиты населения КБР | постоянно | Хаджиева В.З. - Заместитель директора по ВРРМидов Р.М. - Заместитель директора по АХЧ | Контроль соблюдения режимных моментов в стационарном отделении.Контроль соблюдения кодекса профессиональной этики.В связи с переходом в режим самоизоляции и закрытый сменный режим работы сотрудники перешли в режим самоконтроля. Качество оказываемых услуг не пострадало.С 04.08.2020г. возобнови­лась работа в штатном режиме. Было проведено два инструктивно-методических совещания с педагогичес­кими работниками по вопросам совершенст­вования образовательного и воспитательного процесса. Закрытый режим работы возобновился Приказом МТСЗ КБР № 246-П от 13.10.2020 г.  | 21 января, 10 февраля, 30.12.2020 г. |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. | Вовлечение в процесс опроса получателей услуг родителей несовершеннолетних | Анкетирование родителей воспитанников с целью выявления степени удовлетворен­ности качеством предоставления социальных услуг | ежеквартально | Карданова М.М.-Заведующая СПП | Проводится анкетирование родителей. Неудовлетворенных услугами не выявлено. | 30.12.2020г. |
| 5.2. | Ослабление работы Попечительского совета | Проведение совместных культур­но-досуговых мероприятий для граждан, состоящих на социаль­ном обслуживании в учреждении. Содействие в повышении инфор­мационной открытости организа­ции социального обслуживания.Поведение регулярных заседаний по вопросам компетенции Попечительского совета. Информирование о работе Совета на сайте учреждения | ежеквартально | Хаджиева В.З.Заместитель директора по ВРР Калмыкова М. Б.Секретарь | Заседания попечительского совета о подведении итогов онлайн анкетирования об удовлетворенности качеством социальных услуг проводились во время работы учреждения в штатном режиме. Информация выкладывается на официальном сайте. | 30.09.2020г |

**ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

| **№** | **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 информации на официальном сайте не в полном объёме | 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) (в том числе разместить информацию о количестве свободных мест (с необходимой разбивкой), финансово-хозяйственной деятельности, предписаниях и т.д.)Поддерживать информацию на официальном сайте организации в актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировок в течение 5 рабочих дней. | 1.05.2020 г.В течение года | Абазова А.М.Делопроизводитель | Отразили необходимую информацию об организа­ции на официальном сайте. Информация на сайте поддерживается в актуальном состоянии. Осуществ­ляем внесение корректировок при необходимости в течение 5 рабочих дней. | 01.04.2020г. |
| 1.2. | Размещение информации на информационном стенде не в полном объёме | 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) (в том числе о лицензии).Поддерживать информацию на информационном стенде в органи­зации в актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректи­ровок в течение 5 рабочих дней. | 1.05.2020 г.В течение года | Абазова А.М.Делопроизводитель | Отразили четкую, струк­турированную, доступную для понимания получате­лями социальных услуг информацию об организа­ции на информационном стенде. Поддерживаем информацию в актуальном состоянии. Осуществляем внесение корректировок при необходимости в течение 5 рабочих дней. | 01.04.2020г. |
| 1.3. | Усовершенствование дистанционных способов способах взаимодействия с получателями социальных услуг | Разместить на официальном сайте информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг и их функционирование, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы». | 1.05.2020 г. | Абазова А.М.Делопроизводитель | На официальном сайте функционирует форма обратной связи, размеще­ны адрес электронной почты и контактных телефонных номеров для взаимодействия с получа­телями социальных услуг дистанционно. Создан и заполнен раздел «Часто задаваемые вопросы». | 01.04.2020г. |
| 1.4. | Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг  | Размещение анкеты для опроса граждан, представление ежеквартальной выгрузки результатов анкетирования.Выгрузку результатов анкетиро­вания, их подсчет и представле­ние в Минтрудсоцзащиты КБР. | Ежеквартально | Абазова А.М.Делопроизводитель | Размещены анкеты для опроса граждан, поквартально опубли­кованы на сайте результа­ты анкетирования, а также представлены в Минтрудсоцзащиты КБР. | 30.12.2020г. |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. | Повышение уровня комфортности  | Повышение уровня комфортности в отдельных помещениях (замена или приобретение мебели, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений) | 30.12.2020 г. | Бифов Б.М.Директор | Повышается уровень комфортности в помещениях, проводится постепенная замена мебели (функциональные кровати для лежачих больных, установлены штанги опорные для самостоятельного подъема лежачих больных)  | 30.12.2020 |
| 2.2. | Создание фонда средств первой необходимости | Обеспечение наличия фонда средств первой необходимости для обратившихся граждан | 1.06.2020 г. | Бифов Б.М.Директор | Наличие фонда средств первой необходимости для обратившихся граждан обеспечивается полустационарами. Так как у нас стационарное обслуживание необходимости нет.  | 01.06.2020г. |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг | Своевременное предоставление оборудования для маломобильных групп получателей социальных услуг  | 1.05.2020 г.В течение года | Бифов Б.М.Директор | Своевременно предостав­ляем оборудование для маломобильных групп получателей социальных услуг, предоставленные Фондом Социального Страхования (инвалидные коляски, трости, ходунки, костыли). | В течение года |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации**  |
| 4.1. | Отсутствие специалиста по сурдопереводу | Обеспечить оказание услуг сурдоперевода (обучение своего специалиста или заключение договора со сторонним специалистом) | 1.05.2020 г. | Бифов Б.М.Директор | В услугах сурдопереводчика нет нужды |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. | Ослабление работы Попечительского совета  | Усилить работу попечительского совета. Проведение регулярных заседаний по вопросам компетенции Попечительского совета. | Ежеквартально | Бифов Б.М.Директор | Проведение регулярных заседаний по вопросам компетенций Попечительского совета перенесены на время карантина из-за коронавирусной инфекции COVID-19 на неопределенный срок. |  |

**ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»**

| **№** | **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 информации на официальном сайте не в полном объёме | 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. | 1.05.2020 г.В течение года | ПрограммистЛакунов И.Р.Специалист по соц.работе Асанова З.Б.Специалист по соц.работеБиттиева А.И. | На сайте размещена информация о частных лицах и организациях, оказавших благотворительную помощь жильцам. Обновлены количество, объем предоставленных социальных услуг за данный период. | 30.12.2020 г. |
| 1.2. | Размещение информации на информационном стенде не в полном объёме | 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 информационном стенде в организации в актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировок в течение 5 рабочих дней. | 1.05.2020 г.В течение года | Зав.методическимкабинетом Бабаев Р.А.ПрограммистЛакунов И.Р.Гл.бухгалтерАкбулатова Л.М. | На стене у входа разместили новый информационный стенд в большом формате. Была актуализирована и расширена вся информация на стенде (режим, график, контактные телефоны, структура, учреж­дения, виды социальных услуг, форма социального обслуживания, количество свободных мест и т.д.).На информационном стенде была дополнена информация:1)порядок предоставления социальных услуг бесплатно и за плату; 2) о попечительском совете учреждения;3)информация о проведении независимой оценки качества в 2019 г.4)рекомендации по профилак­тике коронавирусной инфекции для тех, кому 60 и более лет. | 1 полугодие 2020 г. |
| 1.3. | Обеспечение открытости и доступности информации на сайте | Корректировка и упорядочение электронных сервисов учреждения для легкости и удобства граждан.  | февраль | ПрограммистЛакунов И.Р. | Для удобства и легкости нахождения информации об учреждения программистом была проведена корректи­ровка разделов сайта. В разделе «О Нас» была добав­лена актуальная информация об учреждении (кол-во сво­бодных мест, объем соц. услуг, обновлен кадровый состав). Информация для граждан и «Пройти онлайн-опрос» были перемещены на главную страницу.  | Февраль |
| 1.4. | Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг  | Размещение анкеты для опроса граждан, обеспечение ежеквартальной выгрузки результатов анкет, их подсчет.  | май | ПрограммистЛакунов И.Р. | Проведена выгрузка анкет онлайн-опроса на сайте учреждения. Подсчитано количество респондентов, проведен анализ онлайн-опроса по всем показателям. Отчет за размещен на сайте учреждения | 30.12.2020 г. |
| 1.5. | Обеспечение доступности записи на получение услуги | Размещение на стенде и сайте учреждения информации о способах получения социальных услуг. Мониторинг доступности записи на получение услуг через сайт, телефон и на бумажных носителях. |  июнь, сентябрь,декабрь | Зав.методическимкабинетом Бабаев Р.А. | На стенде и сайте учреждения размещены контактные телефоны «Спецдома» и Министерства труда и социальной защиты( № кабинета), информация о способах заселения и получения социальных услуг. Специалисты по социальной работе проводили консультации через сайт и телефон с желающими получать социальные услуги. | сентябрь |
| 1.6. | Отсутствие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению | Создание альтернативной версии для инвалидов по зрению на сайте | февраль | ПрограммистЛакунов И.Р. | На сайте учреждения имеется версия для инвалидов по зрению, в верхней части сайта находится иконка, позволяющая регулиро­вать размеры шрифта удобного для чтения. | февраль |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. | Обеспечение доступности питьевой воды | Размещение воды в бутылках на 1 этаже у входной двери. | январь | Зав.методическимкабинетом Бабаев Р.А. | На 1 этаже учреждения администрацией органи­зована точка (стол) с бутылками чистой питье­вой воды, установлены указатели на сан узлы. | январь |
| 2.2. | Обеспечение доступности санитарно-гигиенических помещений | Создание необходимых условия доступности санитарно-гигиенических помещений | январь | Зав.методическимкабинетом Бабаев Р.А. | Старые указатели этажей и указатели всех входов заменены на новые, усовершенствованные. | январь |
| 2.3. | Повышение уровня комфортности | Заменить кресла в зоне отдыха, увеличить количество мест для удобства просмотра жильцами праздничных мероприятий. | февраль | ДиректорАсанов М.М.Гл.бухгалтерАкбулатова Л.М. | В холле учреждения, где проводятся собрания и праздничные мероприятия, старые кресла были заменены на новые, удобные кожаные кресла. | февраль |
| 2.4. | Создание фонда средств первой необходимости | Обеспечение наличия фонда средств первой необходимости для обратившихся граждан | март | Специалист по социальной работеБиттиева А.И. | Работниками учреждения привлечены благотвори­тельные фонды для ока­зания благотворительной помощи и средств первой необходимости для жильцов учреждения. Помощь оказали: АНО «Твори добро», АНО «Ресурсный центр развития волонтерства (добровольчества) КБР, благотворительный фонд семьи Каноковых, ИК-1 УФСИН России по КБР и частные лица. | март |
| 2.5. | Повышение материально-технического обеспечения предоставления социальных услуг | Оборудование библиотеки, объектов спорта, средств обуче­ния, воспитания и охраны здо­ровья. Обеспечение возмож­ности доступа к интернету. | апрель | Специалист по соц.работеБиттиева А.Х. | Библиотека учреждения была пополнена частной коллекцией книг от благот­ворителя. Администрация оформила подписку на газету «Горянка» для обес­печения досуга жильцов дома. Желающих индиви­дуально обучили навыкам получения информации в сети Интернет (в поисковых системах Яндекс и Гугл) на ноутбуках и смартфонах (инстаграм, What sApp, Youtube).  | апрель |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Услуги сурдопереводчика | Заключение договора с соот­ветствующей организацией о предоставлении при необходи­мости услуг сурдоперевода | февраль | Зав.методическим кабинетомБабаев Р.А. | На информационном стенде разместили информацию о возможности связаться по видеосвязи с Диспетчерским центром инвалидов по слуху или видеосвязи для повыше­ния уровня доступности социальных услуг оператив­ного реагирования в решении проблем инвалидов по слуху и оказания справочно-консультативной поддержки | февраль |
| 3.2. | Необходимость проведения инструктирования работников по сопровождению инвалидов | Дополнительное инструктирование работников по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории  | март | Специалист по соц.работеАпшева Г.Х. | Проведен инструктаж, в котором были затронуты основные понятия и опре­деления по вопросам дос­тупности объектов и услуг: доступная среда для инвали­дов, и основные требования объектов и услуг для инва­лидов; виды нарушений функций организма, приво­дящие к инвалидности, и вызываемые ими ограниче­ния способности осуществ­лять социально-бытовую деятельность; этика обще­ния с инвалидами; инструк­ции по правилам этикета при общении с инвалидами; общие подходы к обеспече­нию доступности для инва­лидов объектов социальной инфраструктуры и услуг; технические средства обес­печения доступности для инвалидов объектов социа­льной инфраструктуры и услуг. | март |
| 3.3. | Оборудование территории и помещений с учетом доступности для инвалидов | Установка указателей направле­ния на прилегающей террито­рии, установка знака «стоянка для инвалидов». Обеспечение доступности санитарно-гигиенических помещений. | март | Зав.методическимкабинетом Бабаев Р.А. | Установлены новые допол­нительные указатели и знаки с учетом доступнос­ти для инвалидов. Уста­новлен знак «Стоянка для инвалидов», также приоб­ретены новые указатели для слепых с использо­ванием шрифта Брайля. | март |
| 3.4 | Недостаток оборудования для маломобильных групп получателей услуг | Обеспечить наличие необходи­мого оборудования для беспре­пятственного доступа маломоби­льных групп получателей услуг | ноябрь | Зав.методическимкабинетом Бабаев Р.А. | Над входом в учреждение установлена «бегущая строка»; чуть ниже размещена табличка со шрифтом Брайля; в фойе имеется пандус для удобного передвижения инвалидов; в лифте установлен поручень; на этажах размещены таблички для ориентирования в здании. | 30.11.2020 г. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| 4.1. | Необходимость повышения квалификации специалистов организации | Проведение методических занятий и семинаров. Организовать обучение работни­ков учреждения с учетом реальных потребностей в повышении качества социального обслуживания.  | Апрель и октябрьв течение года | Зав.методическимкабинетом Бабаев Р.А.Специалист по соц.работеБиттиева А.И. | Заведующим методическим кабинетом проведены семинары на тему:1)Методы и технологии социальной защиты;2) Профессиональное общение социального работника;3)Психологические особенности работы с людьми пожилого возраста в сфере социального обслуживания населения.4)Формирование психологической компетенции у у социальных работников.5)Методы работы со стрессом, агрессией и тревогой у социальных работников.6) Подведение итогов 2020г. Общий анализ.Были выбраны наиболее актуальные темы для повышения профессионального уровня специалистов по социальной работе. | ежемесячно |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. |  | Анкетирование получателей услуг. | Ежемесячно | Специалист по социальной работеАсанова З.Б. | Проведено анкетирова­ние получателей социальных услуг по удовлетворенности предоставляемыми услугами (5 анкет ежемесячно). Поквартально подсчитаны результаты, размещены на сайте учреждения, предоставлены в министерство. | ежемесячно |
| 5.2. | Ослабление работы попечительского совета учреждения | Усилить работу попечительских советов | август | Специалист по социальной работеАсанова З.Б. | Проведена работа по привлечению новых спонсоров для включения в состав Попечительского совета учреждения: Марьяна Кунашева, а также другие частные лица оказывают благотворительную помощь. |  |

**ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»**

| **№** | **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. | Максимально прибли­зить открытость и доступность информа­ции, размещенной на сайтах социальных учреждений к реальным потребностям получателей социальных услуг в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан | Обеспечить бесперебойную работу сайта учреждения и своевременное размещение актуальной информации в соответствии с потребностями получателей социальных услуг. Разместить на сайте информа­цию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета КБР и за плату. | В течение года | Зам. директора Шакова М.М.ЮрисконсультШогенов В.Ю. | Своевременно размещены вся актуальная информация в соответствии с потребно­стями получателей социа­льных услуг. Размещена информация об объеме предоставляемых социаль­ных услуг за счет бюджет­ных ассигнований бюджета КБР и за плату на главной странице сайта учреждения. | Постоянно  |
| 1.2. | Усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы  | Информирование получателей социальных услуг о возможнос­ти обратной связи со специалис­тами учреждения посредством электронных сервисов в т.ч. получение консультации по оказываемым услугам на сайте учреждения в разделе «Часто задаваемые вопросы»  | В течение года | Зам. директора Шакова М.М.ЮрисконсультШогенов В.Ю. | Проводится информацион­но-просветительская работа в виде консультаций с получателями социальных услуг о возможности обрат­ной связи со специалистами учреждения посредством электронных сервисов в т.ч. получение консультации по оказываемым услугам на сайте учреждения в разделе «Получателям социальных услуг»: подразделах «Часто задаваемые вопросы» и «Интернет-приемная» | Постоянно  |
| 1.3. | Неполное размещение информации на информационном стенде организации | Разместить на информационных стендах в помещениях организации информацию о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию  | 1.05.2020 г. | Зам. директора Шакова М.М.ЮрисконсультШогенов В.Ю. | Размещена лицензия на осуществление перевозок пассажиров автомобильным транспортом. |  |
| 1.4. | Обеспечить в организациях техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (обеспечить ежеквартальную выгрузку результатов анкетирования, их подсчет и представление в Минтрудсоцзащиты КБР) | Информирование получателей социальных услуг о возможности выражения мнения о качестве оказания услуг посредством заполнения анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения. | В течение года | Шакова М.М.ЮрисконсультШогенов В.Ю. | Проводятся анкетирования получателей социальных услуг по удовлетвореннос­ти предоставляемыми со­циальными услугами, в т.ч. онлайн-опрос. Обеспечена ежеквартальная выгрузка результатов анкетирования, их подсчет и предостав­ление в МТиСЗ КБР.На стендах учреждения размещена информация о возможности выражения мнения о качестве оказания услуг посредством заполне­ния анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения с указанием ссылки.За 9 месяцев 2020г. поступило 15 ответов Анализ полученных ответов показал полную удовлетворенность получателей качеством оказания социальных услуг. | Постоянно  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. | Улучшение материально технической базы учреждения | Повышение уровня комфортнос­ти в отдельных помещениях (за­мена или приобретение мебели, наличие и доступность санитар­но-гигиенических помещений) | В течение года | ДиректорТемрокова О.А. | Частично заменена мебель, приобретена компьютерная техника. Приобретены бактерицидные лампы. | 30.12.2020 г. |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Улучшение материально технической базы учреждения | Восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг. | В течение года | ДиректорТемрокова О.А. | В целях восполнения недостатка необходимого оборудования для маломобильных групп получателей социальных услуг приобретено инвалидное кресло, в помещениях санузлов установлены поручни. | Январь 2020г. |
| 3.2. | Организовать проведение мероприятий по ИПР детей-инвалидов. | Реализация «Выписок из ИПРА детей инвалидов». | По «Плану работы с детьми с ограниченны­ми возможнос­тями здоровья (в т.ч. с «деть­ми- инвалида­ми») и их семья­ми ГКУ «Рес­публиканский центр социаль­ной помощи семье и детям» МТ и СЗ КБР на 2020г.»  | Зам. директора Шакова М.М. | Согласно годовому «Плану мероприятий с семьями и детьми с ограниченными возможностями здоровья ГКУ «РЦСПСД» МТЗ и СЗ КБР» в 1 квартале 2020г. специалистами учрежде­ния проведены следующие мероприятия.В рамках реализации «ИПРА» и предоставления «Услуг в целях повышения коммуникативного потен­циала получателя социаль­ных услуг, имеющих огра­ничения жизнедеятельнос­ти, в т.ч. детей-инвалидов» на каждого ребенка-инва­лида был составлен «Пере­чень мероприятий по социальной реабилитации или абилитации ребенка-инвалида», разработанный в соответствии с «Выпис­кой из ИПРА ребенка-инвалида».В соответствии с «Переч­нем мероприятий по социальной реабилитации или абилитации ребенка-инвалида» проведено 133 социально-реабилитацион­ных мероприятий:по социально-средовой реабилитации или абилитации – 34;по социально-бытовой адаптации –34;по социокультурной реабилитации или абилитации - 34;по социально-психологической реабилитации или абилитации– 31.Всего в полустационарной форме обслужено 6 детей-инвалидов по «ИПРА». | Постоянно  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации**  |
| 4.1. | Организация обучения на курсах повышения квалификации сотрудников оказывающих социальные услуги инвалидам | Организовать дополнительное профессиональное обучение руководителей, специалистов учреждений с учетом реальных потребностей в повышении качества социального обслужи­вания в научно-методических центрах (в том числе для приоб­ретения специалистов в области реализации возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика(тифлосурдопереводчика)) | По плану проведения КПК | Зам. директора Шакова М.М. | За отчетный период курсов повышения квали­фикации сотрудников, оказывающих социальные услуги инвалидам, не было.Данные специалисты прошли курсы повыше­ния квалификации в июне 2019г. по темам: «Совре­менные технологии реабилитации и абили­тации детей-инвалидов» и «Организация ранней помощи детям с ограни­ченными возможностями здоровья». |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. | Ослабление работы попечительских советов | Проведение заседаний Попечительского совета учреждения с целью оказания содействия в решении текущих и перспективных задач развития и эффективности деятельности учреждения, улучшения качества его работы; | В течение года | ДиректорТемрокова О.А.Зам.директораГоплачева И.М. | Проведено заседание Попечительского совета (с подведением итогов независимой оценки качества работы учреждения – «НОК»).Во 2, 3 и 4 кварталах заседания не проведеноодились в связи с введением ограничительных мер на проведение массовых мероприятий. | 10.01.2020г. |