

УТВЕРЖДАЮ
Министр труда и социальной защиты
Кабардино-Балкарской Республики

Асанов А.О.

(подпись)

(дата)

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГКУ «КЦСОН в Прохладненском муниципальном районе»
на 2019 год

	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы						
1.1		Поддерживать информацию на официальном сайте организации в актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировок в течение 5 рабочих дней.	В течение года. Отчет представлять ежеквартально	Зам. директора Горностаева Г.А.		
1.2	Недостаточно четко и структурировано, отражена информация об организации на информационных стендах	Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об	до 01.05.2019г. В течение года постоянно	Зам. директора Горностаева Г.А.		

	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
		<p>организации и ее деятельности на информационных стендах (в соответствии с приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н).</p> <p>Обеспечить поддержание информации на информационных стендах в актуальном состоянии.</p> <p>Осуществлять внесение корректировки в течение 5 рабочих дней.</p>				
1.3		<p>Представлять результаты онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР.</p>	Ежеквартально	Зам. директора Горностаева Г.А.		
1.4		<p>Осуществлять публикацию результатов онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг на официальном сайте учреждения и информационных стендах.</p> <p>Представлять в информационный департамент Минтрудсоцзащиты КБР фото-отчеты стенда и ссылки на размещенные отчеты на официальном сайте.</p>	Ежеквартально	Зав. ОМКО В.Н. Кандыба		

	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
1.5		<p>Обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> • абонентского номера телефона; • адрес электронной почты; • электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); • раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; <p>технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	15.05.2019 г. Поддержание в работоспособном состоянии в течение года	Зам. директора Горностаева Г.А. Зав. ОМКО В.Н. Кандыба		
1.6		Обеспечить создание на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы». По мере	Создание раздела – до 15.05.2019 г. В течение года	Зам. директора Горностаева Г.А. Зав. ОМКО		

	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
		поступления обращений граждан обеспечить размещение ответов на наиболее часто встречающиеся вопросы.		Кандыба В.Н.		
1.7		<p>Вести информационно-разъяснительную работу с населением, в т.ч. со СМИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить размещение информации о деятельности организации, проводимых мероприятиях, оказываемых услугах, независимой оценке качества на официальном сайте организации, страницах организации в социальных сетях, районных и республиканских СМИ. Представлять материалы, вырезки (копии) печатных СМИ в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР; • Обеспечить распространение среди населения буклетов об оказываемых услугах и независимой оценке качества. 	<p>Ежеквартально</p> <p>Ежеквартально</p>	<p>Зав. ОМКО В.Н. Кандыба, заведующие отделениями Осипова Л.В. Нечаева О.В. юрисконсульт Новоселова Н.А., психолог Лобойко С.В., Пекарь А.В.</p>		

	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
		Разработанные буклеты представлять в Минтрудсоцзащиты КБР.				
1.8		Обеспечить наличие в здании организации навигации (номера кабинетов, названия располагающихся в них отделов, направление к кабинетам), отдельного информационного стенда, либо информации на общем стенде о нахождении отделов – название отдела, этаж, № кабинета, ФИО начальника отдела, № телефона.	15.05.2019 г. Поддержание в актуальном состоянии - постоянно	Зам. директора Горностаева Г.А., Завхоз Штыря С.М.		
1.9	Отсутствие звукового сопровождения информации о деятельности организации по требованию (кнопка звукового сопровождения /наушники/	Обеспечить звуковое сопровождение информации о деятельности организации по требованию (кнопка звукового сопровождения, озвучка на сайте).	15.05. 2019 г.	Директор Слюнько Н.И. зам. директора Горностаева Г.А.		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.1		Обеспечить надлежащее ведение журналов обращений граждан, в том числе по телефону	Постоянно	заведующие ОСО № 1,2 Осипова Л.В.		

	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
				Нечаева О.В. юриисконсульт Новоселова Н.А., Психолог Лобойко С.В., Пекарь А.В.		
2.2		Размещение указателей к организации от остановок общественного транспорта на каждом повороте	Декабрь 2019 г.	Директор Слюнько Н.И. зам. директора Горностаева Г.А.		
2.3		Доступность записи на получение услуги: <ul style="list-style-type: none"> • по телефону • на официальном сайте организации • посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг • при личном посещении специалиста учреждения 	Постоянно	заведующие ОСО № 1,2 Осипова Л.В. Нечаева О.В. юриисконсульт Новоселова Н.А., Психолог Лобойко С.В., Пекарь А.В		
2.4	Сократить среднее время ожидания получателями услуг социальных услуг	Обеспечить оказание услуг получателям в течение времени, установленного нормами, в соответствии с записью на прием к	Постоянно	заведующие ОСО № 1,2 Осипова Л.В. Нечаева О.В.		

	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
		специалисту организации (консультации)		юрисконсульт Новоселова Н.А., Психолог Лобойко С.В., Пекарь А.В		
Ш. Доступность услуг для инвалидов						
3.1		<p>Обеспечить наличие:</p> <ul style="list-style-type: none"> • оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) (для всех входов и зданий организации); • выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов(для всех зданий организации); • сменных кресел-колясок (должны храниться рядом со входом (входами) в здание (здания) организации); • специально оборудованных санитарно-гигиенических 	Постоянно поддерживать в исправном состоянии	Директор Слюнько Н.И., Завхоз Штыря С.М.		

	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
		помещений в организации социальной сферы(для всех зданий организации).				
3.2		<p>Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; • наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	Декабрь 2019 г.	Директор Слюнько Н.И., Завхоз Штыря С.М., заведующими отделениями Осипова Л.В., Нечаева О.В.		

	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
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы						
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания составила 94%	Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников учреждения, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов	Ежеквартально	Зав. ОМКО В.Н. Кандыба Психолог С.В. Лобойко, Пекарь А.В.		
4.2		Провести открытую встречу уполномоченных представителей Минтрудсоцзащиты КБР и представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества условий оказания соответствующих услуг (о проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», на официальном сайте уполномоченного	Декабрь 2019 г	Зав. ОМКО В.Н. Кандыба Психолог С.В. Лобойко, Пекарь А.В.		

	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
		исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет», в региональных СМИ).				
4.3	Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания составила 97,6%	<p>Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.</p> <ul style="list-style-type: none"> - обучающие, разнопрофильные семинары в МТСЗ КБР. - Синдром профессионального выгорания; - тренинг, - доклад, - лекция, - психологические игры на снятие усталости, беспокойства, напряжения, повышение сплоченности, развитие взаимопонимания, - разработка памяток и буклетов. 	Ежемесячно	Зав. ОМКО В.Н. Кандыба Психолог С.В. Лобойко, Пекарь А.В.		

	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
4.4		<p>Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Право и организация социального обеспечения» с Терским филиалом ФГБОУ ВО КБ ГАУ - вебинар «Лишение родительских прав: особенности процесса, проблемы и тенденции судебной практики» - культпросвет работа в ГКУ «КЦСОН Майского муниципального района» (обмен опытом) - работа отделений ПППС и Д (с Учреждениями, имеющее данные отделения) - обучающие, разнопрофильные семинары в МТСЗ КБР 	<p>Ежеквартально</p> <p>1 квартал 2019 г.</p> <p>2 квартал 2019 г.</p> <p>3 квартал 2019 г.</p> <p>4 квартал 2019 г.</p> <p>По запросу</p>	<p>Зам. директора Горностаева Г.А.</p> <p>Зав. ОМКО В.Н. Кандыба</p> <p>Психолог С.В. Лобойко,</p> <p>Пекарь А.В.</p>		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1		Мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления. Учет результатов мониторинга в работе учреждения.	Ежеквартально	Зав. ОМКО В.Н. Кандыба		