

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 «Комплексный центр социального обслуживания в г.о. Баксан»
на 2019 год

	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.1		Поддерживать информацию на официальном сайте организации в актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировок в течение 5 рабочих дней.	В течение года. Отчет представлять ежеквартально	Программист Этуева Ю.Х.		
1.2		Поддерживать информацию на информационных стендах, размещенных в здании (ях) организации в актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировок в течение 5 рабочих дней.	В течение года. Отчет представлять ежеквартально	Зав. ОМО Дударова Ж.Л.		

	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
1.3		Представлять результаты онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг (свод) в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР	Ежеквартально	Программист Этуева Ю.Х.		
1.4		Осуществлять публикацию результатов онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг на официальном сайте организации и информационных стендах. Представлять в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР фото-отчеты стенда и ссылки на размещенные отчеты на официальном сайте	Ежеквартально	Программист Этуева Ю.Х.		
1.5		Обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: • абонентского номера телефона; • адрес электронной почты; • электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по	15.05.2019 г. Поддержание в работоспособном состоянии в течение года	Программист Этуева Ю.Х.		

	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
		оказываемым услугам и иных); • раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; • технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); • возможность заказать обратный звонок на сайте.				
1.6		Обеспечить создание на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы». По мере поступления обращений граждан обеспечить размещение ответов на наиболее часто встречающиеся вопросы.	Создание раздела – до 15.05.2019 г. В течение года	Программист Этуева Ю.Х.		
1.7		Вести информационно-разъяснительную работу с населением, в т.ч. со СМИ: • Обеспечить размещение информации о деятельности организации, проводимых мероприятиях, оказываемых услугах, независимой оценке качества на официальном сайте	Ежеквартально	Программист Этуева Ю.Х.		

	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
		организации, страницах организации в социальных сетях, районных и республиканских СМИ. Представлять материалы, вырезки (копии) печатных СМИ в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР; • Обеспечить распространение среди населения буклетов об оказываемых услугах и независимой оценке качества. Разработанные буклеты представлять в Минтрудсоцзащиты КБР.				
1.8		Обеспечить наличие в здании (ях) организации навигации (номера кабинетов, названия располагающихся в них отделов, направление к кабинетам), отдельного информационного стенда, либо информации на общем стенде о нахождении отделов – название отдела, № корпуса (если их несколько), этаж, № кабинета, ФИО начальника отдела, № телефона.	15.05.2019 г. Поддержание в актуальном состоянии - постоянно	Директор Тутова Л.Х.		
1.9	На информационных стендах отсутствует	Разместить на информационных стендах Центра:	Апрель 2019 г. Обновлять	Зав. ОМО Дударова Ж.Л.		

	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
	информация о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	• информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания; • информацию о возможности принять участие в опросе на официальном сайте КЦСОНГКУ.РФ; • результаты проведения НОК.	ежеквартально			
1.10	На официальном сайте отсутствует информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований и в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг	Ввести в меню сайта КЦСОНГКУ.РФ раздел «Численность получателей и объем предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований и в соответствии с договорами»	Апрель 2019 г. Обновлять ежеквартально	Программист Этуева Ю.Х.		
1.11	Звуковое сопровождение осуществляется не в полном объеме	Осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности Центра с использованием аудиоинформатора	Июль 2019 г.	Зам. директора Берхамова З.М.		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.1		Обеспечить надлежащее ведение	Постоянно	Зав.ОССО		

	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
		журналов обращений граждан, в том числе по телефону		Бижосва З.С.		
2.2		Обеспечить доступность записи на получение услуги: • по телефону • на официальном сайте организации • посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг • при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы	Постоянно	Зам. директора Карамурзова З.Р.		
2.3	Получатели социальных услуг отмечают незначительный период пребывания в очереди	Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями социальных услуг: • осуществлять контроль времени ожидания предоставления социальных услуг; • обеспечить условия для оперативного приема получателей социальных услуг.	Ежемесячно	Зам. директора Берхамова З.М. Карамурзова З.Р.		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1		Обеспечение наличия условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	Ноябрь 2019 г.	Зам. директора Берхамова З.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
		• 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.				
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы						
4.1		Профилактика синдрома профессионального выгорания: тренинги, консультации, лекции с элементами беседы, практические занятия, распространение памяток.	Ежеквартально	Психолог Хажирокова Ж.Р.		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1		Мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления. Учет результатов мониторинга в работе организации.	Ежеквартально	Зав. ОСО №1, №2 Доткулова Э.З. Тугова С.С. Зав. ОВП Эздекова Л.М. Зав. ОМО Дударова Ж.Л.		