УТВЕРЖДАЮ

Министр труда и социальной защиты  
Кабардино-Балкарской Республики  
А.О. Асанов

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

**План**

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

**ГКУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе»   
Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики на 2020 год**

|  | **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией** | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией** | **Плановый срок реализации мероприятия** | **Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)** | **Сведения о ходе реализации мероприятия** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | **фактический срок реализации** |
|  | **I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** | | | | | |
| 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. |  |  |
| 1.2. | Размещение неполной информации на информационном стенде | Отразить четкую, структурирован­ную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об организации на информационном стенде в организации (в соответствии с приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н).  Оформление и своевременное обновление информационных стендов в учреждении, соблюдая правила размещения информационных стендов, выпуск буклетов, листовок, брошюр, памяток и др. | 1.05.2020 г.  В течение года | Специалист ОМО:  Карачаева Алина Аскеровна.  Зав. ОМО:  Дыгова Залина Сафарбиевна.  Методист ОМО:  Карданова Рузана Саладиновна |  |  |
| 1.3. | Необходимость функционирования дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг | Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг:  - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения www.kcsonche.ru  - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты;  - создание раздела «Часто задаваемые вопросы». | 1.05.2020 г. | Программист:  Кадыкоев Рустам Алимович |  |  |
| 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 |  |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | | |
| 2.1. |  | Организация выездов мобильной бригады, обеспечение доступности и оперативности оказания социальных услуг гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию и проживающим в отдаленных населенных пунктах | В течение 2020г. | Зав.ОССО:  Кибишев Адмир Мажидович. |  |  |
| 2.2. | Необходимость повышения качества функционирования срочной социальной службы | Обеспечить качественное функционирование срочной социальной службы, наличие необходимых для ее работы средств первой необходимости для обратившихся граждан. Пополнение запасов продуктов, одежды, обуви. | 1.05.2020 г. | Зав. ОССО:  Кибишев Адмир Мажидович.  Зав. ОПППС и Д:  Тхамокова Аминат Алиевна. |  |  |
| 2.3. | Недостаточное обеспечение 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 Ильясович  Зам. Директор:  Газаев Алим Залимович. |  |  |
| 2.4 |  | Проведение работы по привлечению благотворительных средств. | В течении 2020г. | Зав. ОССО:  Кибишев Адмир Мажидович.  Зав. ОПППС и Д:  Тхамокова Аминат Алиевна. |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | |
| 3.1. |  | Установка кнопки вызова специалиста с учетом уровня высоты для людей, передвигающихся на колясках. Проведение работы по улучшению доступности для всех категорий клиентов, в том числе маломобильных и передвигающихся на колясках. | В течение 2020г. | Зам.Директор:  Газаев Алим Залимович |  |  |
| 3.2. | Необходимость обеспечения условий доступности для инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. | Обеспечение помещений учреждения с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входа пандусами (подъемными платформами);  - наличие поручней и адаптированных дверных проемов.  - технические средства для инвалидов (коляска).  Оборудование прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов. | 30.12.2020 г. | Директор:  Геляев Альберт Ильясович  Зам.Директор:  Газаев Алим Залимович |  |  |
| 3.3. | Функционирование не всех условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Обеспечение в учреждении социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению;  - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому;  - оказание помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на ее территории. | По мере обращения | Директор:  Геляев Альберт Ильясович  Программист:  Кадыкоев Рустам Алимович |  |  |
| 3.4. |  | Проведение степени оценки удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов. | 1 раз в квартал | Психолог:  Созаев Шамиль Шаманович |  |  |
| 3.5. | Организовать проведение мероприятий по ИПР детей-инвалидов. | Проведение мероприятий по ИПР детей-инвалидов. Информирование и консуль­тирование по вопросам социально-психологической, социально-средовой, социально-педагогической, социально-бытовой реабилитации и абилитации. | в течение года |  |  |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** | | | | | | |
| 4.1 |  | Проведение общего собрания работников с целью разъяснения недопустимости нарушения работниками учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения. | 1 раз в квартал | Директор:  Геляев Альберт Ильясович.  Зам. Директор:  Газаев Алим Залимович. |  |  |
| 4.2. | Нет специалиста по сурдопереводу | Обеспечить оказание услуг сурдоперевода (обучение своего специалиста или заключение договора со сторонним специалистом) | 1.06.2020 г. | Директор:  Геляев Альберт Ильясович. |  |  |
| 4.3 | Необходимость повышения 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 |  |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | |
| 5.1 | Ослабление работы Попечительского совета учреждения | Усовершенствование работы Попечительского совета учреждения. Проведение ежеквартальных заседаний Попечительского совета. | Ежеквартально |  |  |  |
| 5.2 |  | Обработка и анализ информации предоставленной в журнале обращений | 1 раз в месяц | Зам.Директор:  Газаев Алим Залимович. |  |  |