

УТВЕРЖДАЮ

Временно исполняющий
обязанности Министра
труда и социального
развития Республики
Дагестан

И.М. Мугутдинова

2021 год



ПЛАН

Мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район» (далее – организация), на 2021 год

№ п/п	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	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6	7
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.1.	Отсутствие полной и актуальной	Разместить полную, актуальную информацию на информационном стенде в помещении организации (о ви-	до 1 апреля 2021 года, далее	Директор организации А.Ч. Магомедов		

1	2	3	4	5	6	7
информации на информационном стенде в помещении организации	дах социальных услуг, предоставляемых организацией, наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль, и отчетов об исполнении указанных предписаний и пр.) (с представлением фото и видео материалов в Министерство труда и социального развития Республики Дагестан (далее — Министерство))	постоянно по мере актуальности				
1.2.	Отсутствие полной и актуальной информации об организации на интернет-странице организации официального сайта	1.2.1 Обеспечить размещение на интернет-странице организации официального сайта Министерства полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет»	ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Директор организации А.Ч. Магомедов		
Министерства	1.2.2. Обеспечить размещение на интернет-странице организации официального сайта Министерства во вкладке «Информация о поставщике социальных услуг» полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной информации на официальном сайте поставщика услуг	ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Директор организации А.Ч. Магомедов			

1	2	3	4	5	6	7
		в сети «Интернет» (о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль, и отчетов об исполнении указанных предписаний и пр.)				
1.3.	Создание дополнительных каналов	Создать дополнительные каналы взаимодействия и информирования населения о предоставляемых услугах учреждением	ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Директор организации А.Ч. Магомедов		
	взаимодействия и информирования получателей услуг	социального обслуживания населения (изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), о содержащейся информации о предоставляемых социальных услугах, информирование посредством печатных СМИ, а также путем привлечения детских и молодежных волонтерских движений, серебряных волонтеров и др.)				
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2.1.	Эффективное функционирование попечительского	2.1.1. Организация заседаний попечительского совета организации с целью решения вопросов деятельности организации, укрепления материально-	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации А.Ч. Магомедов		

1	2	3	4	5	6	7
	совета в организации	технической базы учреждений и в целях повышения качества предоставления социальных услуг				

III. Доступность услуг для инвалидов

3.1.	Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Организовать работу по созданию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	до 1 декабря 2021 года	Директор организации А.Ч. Магомедов		
	средств инвалидов					
3.2.	Оборудование входных зон пандусами (подъемными платформами)	Обеспечить оборудование входных зон организации пандусами (подъемными платформами)	до 1 декабря 2021 года	Директор организации А.Ч. Магомедов		
3.3.	Отсутствие сменных кресел-колясок	Приобрести сменную кресло – коляску для инвалидов, посещающих организацию	до 1 июля 2021 года	Директор организации А.Ч. Магомедов		

1	2	3	4	5	6	7
3.4.	Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (сурдопереводчика (тифлосурдо-переводчика)	Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдо-переводчика)	до 1 декабря 2021 года	Директор организации А.Ч. Магомедов		
3.5.	Отсутствие возможности оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) инвалидам при получении ими услуг в организации (инструктирование) инвалидам при получении ими услуг в организации	Обеспечить возможность оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) инвалидам при получении ими услуг в организации (обеспечить возможность сопровождения инвалида работниками организации) в соответствии с приказом Министерства от 26 ноября 2019 г. № 04/2-851 «Об утверждении Инструкции по оказанию помощи работниками территориальных органов и подведомственных учреждений Министерства труда и социального развития Республики Дагестан инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг»:	до 1 апреля 2021 года	Директор организации А.Ч. Магомедов		

1	2	3	4	5	6	7
		назначении ответственных работников, в должностные обязанности которых внесены полномочия по осуществлению помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг на территории организации;				
		представить информацию о проведенном инструктаже работников организации по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг на территории организации				

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.	Повышение доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	4.1.1. Осуществлять мониторинг (анкетирование) мнений граждан о качестве условий оказания услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации А.Ч. Магомедов		
		4.1.2. Обеспечить ознакомление под подпись (новых сотрудников) и контроль за соблюдением сотрудниками общих принципов профессиональной этики, Кодекса этики и служебного поведения работников, утвержденногo руководителем организации	до 1 апреля 2021 года, далее постоянно			

1	2	3	4	5	6	7
	(работники справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	4.1.3. Провести методические совещания, обучающие семинары с сотрудниками организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, направленных на повышение доброжелательного и вежливого общения с получателем услуг, а также с целью недопущения нарушения работниками учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации А.Ч. Магомедов		
4.2.	Повышение доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	4.2.1. Осуществлять мониторинг (анкетирование) мнений граждан о качестве условий оказания услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации А.Ч. Магомедов		

1	2	3	4	5	6	7
		4.2.2. Обеспечить ознакомление под подпись (новых сотрудников) и контроль за соблюдением сотрудниками общих принципов профессиональной этики, Кодекса этики и служебного поведения работников, утвержденного руководителем организации	до 1 апреля 2021 года, далее постоянно	Директор организации А.Ч. Магомедов		
		4.2.3. Провести методические совещания, обучение семинары с сотрудниками организации, непосредственно работающими с клиентами, направленными на повышение добровольного и вежливого общения с получателем услуг, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям, а также с целью недопустимости нарушения работниками организации общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при непосредственной работе с получателями социальных услуг	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации А.Ч. Магомедов		
4.3.	Повышение добровольности, вежливости	4.3.1. Обеспечивать функционирование дистанционных способов взаимодействия (по телефону, электронной почты, с помощью	постоянно	Директор организации А.Ч. Магомедов		

1	2	3	4	5	6	7
	работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и другие способы) организации с получателями услуг	4.3.2. Провести обучающие семинары с сотрудниками организации, разъясняющие требования информирования обратившихся по интересующим вопросам по телефону (использовать при разговоре по телефону фразу, включающую в себя приветствие, полное наименование учреждения, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника), а также в целях повышения их компетентности в разъяснении требований нормативных правовых актов в сфере социального обслуживания	ежеквартально, не менее одного раза в квартал	Директор организации А. Ч. Магомедов		
	сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	вопросам по телефону (использовать при разговоре по телефону фразу, включающую в себя приветствие, полное наименование учреждения, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника), а также в целях повышения их компетентности в разъяснении требований нормативных правовых актов в сфере социального обслуживания	квартал			
У. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.	Повышение удовлетворенности граждан условиями оказания социальных услуг	5.1. Провести внутренний мониторинг (опроса) получателей социальных услуг и работников в целях выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества жизни получателей социальных услуг, влияющих на качество условий оказания социальных услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации А. Ч. Магомедов		

1	2	3	4	5	6	7
		5.2. Обеспечить ознакомление под подпись (новых сотрудников) и контроль за соблюдением сотрудников общих принципов профессиональной этики, Кодекса этики и служебного поведения работников, утвержденного руководителем организации	до 1 апреля 2021 года, далее постоянно	Директор организации А.Ч. Магомедов		
		5.3. Провести внутренний мониторинг (опроса, анкетирования) получателей социальных услуг и работников в целях создания организационных условий оказания социальных услуг (график работы учреждения, подразделения учреждения, отдельных специалистов, график прихода социального работника на дом и др.) оптимальных для получателей социальных услуг	до 1 июля 2021 года, далее раз в полугодие	Директор организации А.Ч. Магомедов		
		5.4. Разработать и утвердить планы по устранению негативных проявлений в качестве жизни граждан, деятельности работников учреждения социального обслуживания с указанием конкретных исполнителей и сроков реализации мероприятий, а также с представлением информации по их реализации в Министерство	до 1 июля 2021 года, далее ежеквартально, до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Директор организации А.Ч. Магомедов		