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 Баксанском муниципальном районе»**

**Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республикина 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** |
| 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 связи 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 .01.2020г. №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)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 анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее, ежеквартальная выгрузка результатов анкетирования, их подсчет и представление в Минтрудсоцзащиты КБР за 1 квартал 2020г. В газете «Баксанский вестник» от 15.02.2020г.размещено объявление о проведении онлайн опроса. В организации обеспечено наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее, ежеквартальная выгрузка результатов анкетирования, их подсчет и представление в Минтрудсоцзащиты КБР за 3 квартал 2020г.В организации обеспечено наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее, ежеквартальная выгрузка результатов анкетирования, их подсчет и представление в Минтрудсоцзащиты КБР за 4 квартал 2020г. | 1 квартал 2020г.3 квартал 2020г.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. | В связи с отсутствием финансов не реализованы следующие мероприятия:--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. |
| 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)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 | Активизирована привлечение благотворительных средств (вещей, продуктов) -продуктов – **93**ед. на сумму **30945,24**;-Вещей и бытовых принадлежностей – **779**ед. на сумму **197975,57**Другие виды помощи – **931** ед. на сумму **17029,61**Благотворителей **– 6**Активизирована привлечение благотворительных средств (вещей, продуктов) -продуктов –**7449**ед. на сумму **222990,06**;-Вещей и бытовых принадлежностей – **977**ед. на сумму **255268,617**Другие виды помощи – **1030** ед. на сумму **217,24**Благотворителей **– 6**Активизирована привлечение благотворительных средств (вещей, продуктов) -продуктов –**8379**ед. на сумму **270913,77**;-Вещей и бытовых принадлежностей – **2023**ед. на сумму **414960,92**Другие виды помощи – **2444** ед. на сумму **60215,78**Благотворителей **– 6**Активизирована привлечение благотворительных средств (вещей, продуктов) -продуктов –**10351**ед. на сумму **402675,7**;-Вещей и бытовых принадлежностей – **3076**ед. на сумму **691173,86**Другие виды помощи – **2825** ед. на сумму **68568,98**Благотворителей **– 6** | 1 квартал 2020г.2 квартал 2020г.3 квартал 2020г.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. | Не реализовано оборудование территории с учетом доступности для инвалидов, в связи с отсутствием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидовНе реализовано оборудование территории с учетом доступности для инвалидов, в связи с отсутствием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | В течение года4 квартал |
| 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) – заключен договор с сурдопереводчиком
* помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
* наличие предоставления услуги 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. Работники учреждения не прошли необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территорииИнвалидам предоставлялись 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)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, консультировали, беседовали (6 детей-инвалидов)Проводились мероприятия по ИПР для детей-инвалидов дистанционно консультировали, беседовали (14детей -инвалидов) | 1 квартал 2020г. 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 | За 1 квартал 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 была 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. | 1 квартал 2020г.4 квартал 2020г. |