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.ОМО  Дышекова 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.ОМО  Дышекова Л.Ч.  Программист  Кауфова 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 квартал  ежеквартально | Шигалугова З.Х.  Зав.ОМО  Дышекова Л.Ч.  Программист  Кауфова 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.директора  Шерхов 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.директора  Каздохова К.Х.  Зав.ОССО  Шурдумова 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.директора  Шерхов 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 инвалидов  Не реализовано оборудование территории с учетом доступности для инвалидов, в связи с отсутствием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | В течение года  4 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.директора  Шерхов 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 территории  Инвалидам предоставлялись услуги на дому | 1 квартал 2020г.  В течение года  1 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.директора  Шерхов 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 ОМО  Нахушев А.А.  Специалист ОМО  Дышекова 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.директора  Шогенова Л.А.  Зам.директора  Натова 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.директора  Мизиева 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. |