УТВЕРЖДАЮ
Заместитель министра труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан
_____ Ю.И. Абдреева
«15» 01 2023 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в городском округе «город Набережные Челны» на 2023 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	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 социального обслуживания					
Не полное соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Размещение на информационном стенде учреждения недостающих сведений: -о руководителе, его заместителях, структуре, органах управления и правилах внутреннего распорядка; -о форме, видах, порядке и условиях предоставления социальных услуг; - о численности и количестве свободных мест.	10 января 2023 год	Валиева Л.Ш. зам. директора Нурмухаметов И.И. зам. директора	Сведения размещены на информационном стенде	10 января

Не полная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Приобретение дополнительного информационного стенда и установка в холле учреждения.	III квартал	Миннеханов И.М. зам. директора по АХЧ Валиева Л.Ш. зам. директора Нурмухаметов И.И. зам. директора		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Несоблюдение регламентированного времени ожидания представления услуги	Осуществление контроля за временем ожидания предоставления социальных услуг посредством проведения устного опроса получателей социальных услуг по телефону, анкетирования, посещения на дому; Предоставление услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации и графиком прихода социального работника по месту жительства гражданина	постоянно	Валиева Л.Ш. зам. директора Нурмухаметов И.И. зам. директора	-	-
Неполная удовлетворенность комфортностью представления услуг организацией	Дополнительное оснащение питьевой водой получателей социальных услуг (установка кулера) в здании организации, обеспечение доступности.	II квартал	Миннеханов И.М. зам. директора по АХЧ		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Частичное отсутствие доступной среды (помещений организации, прилегающей территории)	Организация стоянки для автотранспортных средств инвалидов.	IV квартал	Миннеханов И.М. зам. директора по АХЧ		
	Приобретение сменной кресло-коляски для инвалидов.	10 января 2023 г.	Миннеханов И.М. зам. директора по АХЧ Валиева Л.Ш. зам. директора Нурмухаметов И.И.		
	Установка поручня на входную группу в административном здании; Оборудование санитарно-гигиенических помещений	Ноябрь 2023 года			

	вспомогательными средствами и приспособлениями.		зам. директора		
	Обновление соглашения со сторонней организацией с целью предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	II квартал	Хорольский К.В. директор		
Неполная удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	Назначение ответственных лиц, за сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения. Организация обучения дополнительных сотрудников компетенциям по сопровождению лиц с ограничениями здоровья.	10 января Октябрь 2023 года	Миннеханов И.М. зам. директора		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания					
Недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников организации.	Проведение контроля за соблюдением работниками организации основных принципов, норм и правил служебного поведения путем проведения внутреннего контроля, устного опроса получателей социальных услуг по телефону и анкетирования; Проведение рабочих совещаний, обучений сотрудников по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников; Организация и проведение регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции	Постоянно 1 раз в квартал В течение года	Валиева Л.Ш. зам. директора Нурмухаметов И.И. зам. директора		

	специалистов, выполнения ими норм профессиональной этики.				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Неполная удовлетворенность условиями оказания услуг в организации, в том числе организационными условиями, готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Проведение мониторинга отзывов граждан о работе организации на сайте bus.gov.ru, в системе «Народный контроль», «Книге отзывов и предложений». Организация работы по устранению выявленных недостатков и информирование граждан о принятых мерах. Осуществление внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг. Проведение анализа качества предоставляемых социальных услуг по итогам мониторинга отзывов граждан о работе организации и внутреннего контроля качества предоставления получателям (их родственникам) социальных услуг. Принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания.	В течение года	Хорольский К.В. директор Валиева Л.Ш. зам. директора Нурмухаметов И.И. зам. директора		

Директор КЦСОН «Доверие» К.В. Хорольский