

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель министра труда,
занятости и социальной защиты

Республики Татарстан
Ю.И.Абдреева
«14» февраля 2023г.



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества услуг государственного автономного учреждения социального обслуживания
«Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Министерства труда, занятости и социальной защиты
в Мамадышском муниципальном районе» на 2023 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества 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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Недоступность для записи на получение услуги на официальном сайте организации	Организация доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации	1 квартал 2023	Иванова Р.М. заместитель директора		
Недостаточная удовлетворенность для восприятия информации на стенде и официальном сайте	Размещение четкой, доступной для понимания получателями социальных услуг информации об учреждении и ее деятельности на информационных стендах и официальном сайте (в соответствии с приказом	В течение года	Иванова Р.М. заместитель директора		

	Минтруда России от 17 ноября 2014 г. №886н) Поддержание информации на информационных стендах в актуальном состоянии				
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Необходимость усиления контроля за временем ожидания предоставления услуги	Включение вопросов своевременности предоставления социальных услуг, соблюдения графиков работы, в том числе времени прихода социальных работников, в план проведения внутреннего контроля	В течение года	Давыдова Г.И. директор, Иванова Р.М. заместитель директора, заведующие отделений Аскарова М.В., Губайдуллина А.Н., Кекишева Н.В., Мифтахутдинова Л.Ш.		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Частичное отсутствие дополнительного оснащения помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям для работы с заявителями с учетом ограничений их жизнедеятельности	IV квартал 2023 г.	Давыдова Г.И. директор, Потапкина С.В. главный бухгалтер		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					

<p>Необходимость дальнейшего повышения доброжелательности, вежливости работников организации обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, непосредственно оказание услуг, а так же при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>Проведение общего собрания работников учреждения с целью разъяснения о недопустимости нарушения работниками учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при личном контакте с получателями услуг и в форме общения по телефону; -усиление контроля за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников учреждения; - проведение регулярной анонимной акции «Гайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики</p>	<p>14.02.2023 г. в течение года</p> <p>В течение года</p> <p>В течение года</p>	<p>Давыдова Г.И. директор, Иванова Р.М. заместитель директора, заведующие отделений Аскарва М.В., Губайдуллина А.Н., Кекишева Н.В., Мифтахутдинова Л.Ш.</p>	
---	---	---	---	--

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Удовлетворенность условиями оказания услуг в учреждении, готовность получателей рекомендовать организацию родственникам и знакомым</p>	<p>Привлечение независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования. Проведение анализа о качестве предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников). Применение необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания</p>	<p>В течение года</p>	<p>Давыдова Г.И. директор, Иванова Р.М. заместитель директора, заведующие отделений Аскарова М.В., Губайдуллина А.Н., Кекишева Н.В., Мифтахутдинова Л.Ш.</p>	
---	--	-----------------------	--	--

Директор



Г.И.Давыдова