

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель министра труда,
занятости и социальной защиты
Республики Татарстан
Ю.И.Адресова
«*06*» *02* 2020г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг государственного автономного учреждения социального обслуживания
«Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Министерства труда, занятости и социальной защиты
в Мамадышском муниципальном районе» на 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 <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					
1.1 Недостаточная информация о деятельности организации, размещенная на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку, установленным нормативными	Отразить структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учреждении и ее деятельности на информационных стендах (в соответствии с приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 г. №886н) Обеспечить поддержание информации на информационных	до 20.02.2020 г. в течение года	Клинова Н.Г. заместитель директора		

<p>правовыми актами</p>	<p>стендах в актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировку в течение 5 рабочих дней.</p>				
<p>Недостаточная удовлетворенность получателей услуг открытостью, полной и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»</p>	<p>Организация информационно-разъяснительной работы с получателями услуг и населением о системе обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: - информационных стендах в помещениях учреждения; - обеспечить размещение информации о деятельности учреждения, проводимых мероприятиях, оказываемых услугах, независимой оценке качества на официальном сайте учреждения, интернет – сайте www.bus.gov.ru, страница учреждения в социальных сетях, районных средствах массовой информации. - разработать и распространять среди получателей услуг и населения брошюры и буклеты об оказываемых услугах, памятки, информационные листы.</p>	<p>до 20.02.2020 г. в течение года</p>	<p>Клинова Н.Г. заместитель директора, заведующие отделением - Кашапова Г.М., Кекишева Н.В., Нурмухаметова Л.М.</p>		

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 зам.директора, заведующими структурных подразделений и специалистами ОНСО.	в течение года	Давыдова Г.И. директор, Клинова Н.Г. заместитель директора	
Недостаточно комфортные условия предоставления услуги	Обновление оборудования, модернизация кабинетов. Приобретение стеллажей в кабинет трудотерапии, табуреток в столовую социально-реабилитационного отделения.	до 18.12.2020 г.	Давыдова Г.И. директор, Сагтарова Л.Н. – главный бухгалтер	

III. Доступность услуг для инвалидов

Частичное отсутствие доступной среды учреждения, прилегающей территории	Надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям для работы с заявителями с учетом ограничений их жизнедеятельности.	до 30.03.2020 г. в течение года	Клинова Н.Г. заместитель директора,	
---	--	------------------------------------	--	--

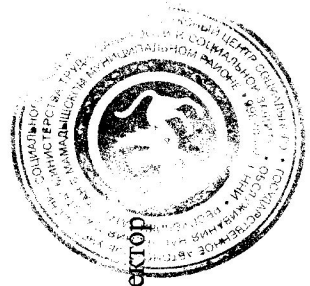
<p>Недостаточное обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Приобретение необходимого оборудования для инвалидов по зрению и слуху, а так же надписей, знаков и иной текстовой и графической информации выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Повышение квалификации специалиста ответственного за сопровождение инвалидов, имеющих расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения.</p>	<p>до 30.11.2020 г. февраль 2020 г.</p>	<p>Давыдова Г.И. директор, Саггарова Л.Н. главный бухгалтер Григорьева О.Н. специалист по персоналу</p>	
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</p>				
<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 принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения</p>	<p>14.02.2020 г. в течение года в течение года</p>	<p>Давыдова Г.И. директор, Клинова Н.Г. заместитель директора, заведующие отделением отделениями - Кашапова Г.М., Кекишева Н.В., Нурмухаметова Л.М. Клинова Н.Г. заместитель директора, заведующие отделением отделениями - Кашапова Г.М., Кекишева Н.В., Нурмухаметова Л.М.</p>	

	<p>Продолжить работу по повышению квалификации работников учреждения</p> <p>Проведение психологических игр на снятие усталости, беспокойства, напряжения, повышения сплоченности, развитие взаимопонимания для специалистов всех уровней</p>	<p>в течение года</p> <p>ежемесячно</p>	<p>Давыдова Г.И. директор, Григорьева О.Н. специалист по персоналу</p> <p>психологи Васылова С.С., Сулейманова Г.И., Хабибуллина А.Н.</p>	
--	--	---	---	--

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Удовлетворенность условиями оказания услуг в учреждении, готовность получателей рекомендовать организацию родственникам и знакомым</p>	<p>Проведение мониторинга отзывов граждан о работе организации на сайте www.bus.gov.ru, на официальном сайте учреждения и по проведенным анкетам получателей социальных услуг. Организация работы по устранению выявленных недостатков и информирование граждан о принятых мерах.</p> <p>Сбор информации о количестве получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством анкетирования.</p> <p>Обеспечение качественного</p>	<p>ежеквартально</p> <p>ежеквартально</p> <p>в течение года</p>	<p>Клинова Н.Г. заместитель директора</p> <p>заведующие отделением отделениями - Кашапова Г.М., Кекишева Н.В., Нурмухаметова Л.М.</p> <p>заведующие</p>	
---	---	---	---	--

	оказания социальных услуг. Применение инновационных технологий при оказании социальных услуг.	в течение года	отделением отделениями - Кашапова Г.М., Кекишева Н.В., Нурмухаметова Л.М. заведующие отделением отделениями - Кашапова Г.М., Кекишева Н.В., Нурмухаметова Л.М.		
--	--	----------------	--	--	--



Директор

Г.И. Давыдова