

УТВЕРЖДАЮ

министр труда и социальной защиты
Кабардино-Балкарской Республики
А.О. Асанов

« ___ » _____ 2020 г.

**Отчет по плану
устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г.о. Прохладный»
Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики 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	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.1	Информация труднонаходима, размещена не в полном объеме	Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об организации на официальном сайте (в соответствии с приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н). Поддерживать информацию на официальном сайте организации в	1.04.2020 г.	Зав.ОМКО-Хашкуева Д.И. Программист-Берёза Ф.Н.	Размещение материалов на сайте структурировано и оптимизировано для облегчения поиска нужной посетителям информации. Добавлена недостающая информация.	30.03.2020

№	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
		актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировок в течение 5 рабочих дней.				
1.2	Усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения)	Усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения)	31.01.2020 г.	Зав.ОМКО-Хашкуева Д.И. Программист-Берёза Ф.Н.	Форма подачи электронного обращения улучшена.	31.01.2020 г.
1.3	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	Обеспечить быстрое для нахождения размещение раздела «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте организации	31.01.2020 г.	Зав.ОМКО-Хашкуева Д.И. Программист-Берёза Ф.Н.	Раздел «Часто задаваемые вопросы» перемещён в верхнюю часть страницы «Услуги».	31.01.2020 г.
1.4.	Устаревшая анкета для выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг посредством размещения актуальной анкеты для опроса граждан Выгрузка результатов анкетирования и их публикация ежеквартально.	31.01.2020 г. ежеквартально	Зав.ОМКО-Хашкуева Д.И. Программист-Берёза Ф.Н.	Анкета о качестве оказания услуг обновлена в соответствии с рекомендациями.	31.01.2020 г.

№	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
1.5.	Нерабочее состояние версии официального сайта для инвалидов по зрению	Обеспечить наличие на официальном сайте версии для инвалидов по зрению	31.01.2020 г.	Зав.ОМКО-Хашкуева Д.И. Программист-Берёза Ф.Н	Восстановлена работоспособность версии сайта для инвалидов по зрению.	31.01.2020 г.
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.1.	Недостаточное количество средств первой необходимости	Обеспечение качественного функционирования срочной социальной службы, наличие для ее работы средств первой необходимости	31.03.2020 г.	Зав.ОССО-Ходова Л.И.	Для качественного функционирования срочной социальной службы приобрели средства первой необходимости. (Привлечена гуманитарная помощь б/у в виде одежды и обуви с размерным рядом. Имеется набор продуктов первой необходимости с длительным сроком хранения).	31.01.2020 г.
2.2.	Разобщенность отделений центра	Размещение всех отделений по предоставлению социального обслуживания в Административном (главном) здании центра:	30.04.2020 г.	Зам.директора - Недбайлова О.А Зав.хозяйством-Штаничев А.Н.	Частично выполнено: 1.Ремонт кабинетов сделан; 2.Мебель закуплена и установлена во всех	30.04.2020 г.

№	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
		-сделать ремонт кабинетов; -обеспечить мебелью; -разместить отделы,обслуживающие получателей социальных услуг компактно,с вывесками графика работы и названиями отделов.			кабинетах; 3.Вывески графиков работы и названия отделов установили; 4.Большинство отделений,кроме отделения психолого-педагогической помощи семье и детям переведены в административное здание(перенесено на 2 квартал)	
2.3		Повышение уровня комфортности в помещениях Центра,создание комфортных условий ожидания в холле административного здания(установка кондиционеров,телевизора,приобретение офисной мебели,установка кулера).	30.04.2020 г.	Гл.бухгалтер-Балкизов А.Ж. Специалист по ОТ и ТБ -Пихов З.М.	В холле административного здания приобрели и установили кондиционеры,офисную мебель,телевизор,кулер.	30.04.2020 г.
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1	Нехватка оборудования для маломобильных групп получателей услуг	Восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг(бегущая строка с видео-	29.02.2020 г.	Зав.СБО-Шханукова Ю.К.	Установили бегущую строку с видео-аудиоинформатором для слабослышащих и	29.02.2020 г.

№	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
		аудиоинформатором для слабослышащих и слабовидящих)			слабовидящих.	
3.2	Недостаточное количество мероприятий по ИПР детей-инвалидов	Организация и проведение мероприятий по ИПР детей-инвалидов(активизировать работу психолога, практиковать выезд на дом и др.).	В течении года	Специалист по соц.работе ОМКО-Кофтанов В.А. Психолог Цай В.В.	Осуществляется выезд на дом по мере необходимости,проводится работа в онлайн-режиме.По ИПР отработано 4 детей-инвалидов,проводились мероприятия: -Социально-средовая реабилитация и абилитация; -Социально-психологическая реабилитация или абилитация; -Социокультурная реабилитация или абилитация; -Социально-бытовая адаптация;	В течении года
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
4.1.	Организовать дополнительное профессиональное	Организация дополнительного профессионального обучения	В течении года	Инспектор отдела кадров-	Проводятся необходимые мероприятия по	В течении года

№	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
	обучение руководителей, специалистов учреждений с учётом реальных потребностей в повышении качества социального обслуживания	руководителей ,специалистов учреждений: -обучение сиделок навыкам оказания медицинской помощи -повышение квалификации специалистов, руководителей подразделений.		Гедмишхова Р.Р.	повышению квалификации сотрудников.(Проводится обучение не реже одного раза в 3 года.Время занятий не менее 72 часов. Обучение проходит в виде тематических занятий,тренингов)	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1.	Отсутствие книги жалоб и предложений в местах общего пользования, в зале ожидания	Книгу жалоб и предложений поместить в общедоступных местах для получателей социальных услуг	09.01.2020г.	Зав.ОССО-Ходова Л.И.	Книгу жалоб и предложений поместили в общедоступное место.	09.01.2020 г.
5.2.	Необходимость усиления работы попечительских советов	Увеличить кратность заседаний Совета с 1 раза в год до 2х раз в год и в зависимости от производственной необходимости	В течении года	Зам.директора - Недбайлова О.А.	Согласно плана работы проводятся необходимые мероприятия: -Оказывается содействие в привлечении спонсорской помощи для финансирования мероприятий по улучшению положения семей с детьми,инвалидов	В течении года

№	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
					<p>и граждан пожилого возраста(гуманитарную помощь в виде продуктов питания и б/у одежды получили 20 семей).</p> <p>-Оказывается социальная поддержка малообеспеченным,много детным семьям,инвалидам и гражданам находящимся на социальном обслуживании в Центре;</p> <p>-Участвовать в рассмотрении предложений,заявлений,п о вопросам организации социального обслуживания в Учреждении;</p> <p>-Оказывать содействие в повышении уровня социальной защищённости работников Учреждения;</p> <p>-Вносить предложения в администрацию Центра по вопросам защиты прав</p>	

№	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
					и интересов обслуживаемых граждан.	

Директор ГКУ «КЦСОН в г.о. Прохладный»
МТ и СЗ КБР

Сасикова Н.И.

Исполнитель: Хашкуева Д.И.
Тел.8(86631)-317-12