


Приложение

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель министра труда,
занятости и социальной защиты
Республики Татарстан
 Ю.И. Абдреева
20 февраля 2020г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий
оказания услуг по ГАУСО «КЦСОН «Гармония» МТЗ и СЗ в Ютазинском муниципальном районе
на 2020год.

№	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 ФИО и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания				
1.	Недостаточность информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационные стенды, официальный сайт), ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Поддержание в актуальном состоянии общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждения, и обеспечение доступа к данным ресурсам посредством размещения на информационных стендах в помещении Комплексного центра социального обслуживания населения, в районной газете «Ютазинская новь», издаваемой на двух языках, в сети «Интернет», сайте местной газеты, сети Инстаграмм, сайте Ютазинского муниципального района, в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания. Обеспечение соответствия размещаемой информации требованиям статьи 13 «Информационная открытость поставщиков	01.02.2020 Далее постоянно	заведующие ОСПСиД- Абашева И.Х.; ОНСО – Куликова О.В.; специалист ОСПСиД Хисматуллина З.Р.

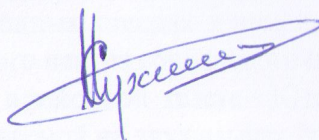
		социальных услуг» Федерального закона от 28.12.2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и приказа Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан от 13.05.2016 №257 «О формировании и обновлении информации на Web-странице учреждения.		
2	Отсутствие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг и их функционирование	Формирование и актуализация на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг (более 4-х), обеспечение их функционирования: - телефон; - электронная почта; - электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, и иных); - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) и др.	Ежемесячно	Директор Мухаметов С.М. специалист ОСПСиД Хисматуллина З.Р.
3	Недостаточная открытость, полнота и доступность информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»	Проведение анкетирования получателей социальных услуг по оценке удовлетворенности информационной открытостью учреждения с применением формы, утвержденной приказом Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан от 17.07.2018 г. № 588	Ежеквартально	заведующие ОСПСиД- Абашева И.Х. ОНСО – Куликова О.В.
II. Комфортность условий предоставления услуг				
4	Недостаточно комфортные условия	-наличие и доступ питьевой воды	в течение года	Директор Мухаметов С.М.

	предоставления социальных услуг			
5	Необходимость усиления контроля времени ожидания предоставления услуги	<p>Проведение внутреннего контроля работы социальных работников посредством выезда по месту оказания социальных услуг и посредством телефонной связи (соблюдение графика работы социальными работниками и качества оказываемых услуг) с последующим рассмотрением результатов на совещании.</p> <p>Направление Актов по результатам проведения внутреннего контроля в МТЗ и СЗ РТ</p>	<p>Ежемесячно</p> <p>до 15.01.2020г. 15.07.2020г.</p>	Директор Мухаметов С.М.
III. Доступность услуг для инвалидов				
6	<p>Частичное отсутствие доступной среды учреждения, прилегающей территории.</p> <p>Недостаточное обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Надлежащие размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям для работы с заявителями с учетом ограничений их жизнедеятельности.</p> <p>Дублирование необходимой для инвалидов надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Оказание работниками учреждения, участвующими в предоставлении государственной услуги, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.</p>	в течение года	Директор Мухаметов С.М.
IV. Доброжелательность, вежливость работников учреждения				
7	Необходимость дальнейшего повышения	Проведение мероприятий по психологической поддержке сотрудников учреждения,	Ежемесячно, в течение года	специалист ОСПСиД Хисматуллина З.Р.

	<p>доброжелательности, вежливости работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги и непосредственное оказание услуги, а также использование дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>направленных на профилактику эмоционального выгорания. Проведение психологических тренингов и групповых занятий. Проведение круглых столов, семинаров по вопросам толерантности.</p>		
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>				
8	<p>Удовлетворенность условиями оказания услуг в учреждении, готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым</p>	<p>Применение инновационных (современных) технологий при оказании социальных услуг, обеспечение соблюдения утвержденного графика работы учреждения и отдельных специалистов, оказывающих социальные услуги: -по медиации «Путь примирения»; -«Сказкотерапия» -Кукольный театр- «Петрушка» -«Родительский всеобуч» -«Клуб забота» -кабинет трудовой реабилитации «Садоводство» - «Комплекс мер по развитию эффективных практик социального сопровождения семей с детьми, нуждающихся в социальной помощи в Республике Татарстан» - «Правовой навигатор», информирование многодетных семей, семей с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Система долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Республике Татарстан.</p>	<p>В течение года</p>	<p>специалист ОПСИД Хисматуллина З.Р.</p> <p>специалист по социальной работе ОНСО Латыпова Р.З.</p>

		<p>«Приёмная семья для пожилого человека».</p> <p>Мобильная бригада по оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам по месту проживания.</p> <p>Поддержка социальной активности, творческого потенциала и позитивного отношения к жизни у пожилых людей через социокультурную терапию воспоминаний, направленную на укрепление связи поколений</p>		<p>Зав.ОНСО Куликова О.В. специалист по социальной работе ОНСО Латыпова Р.З.</p> <p>Зав.ОНСО Куликова О.В.</p> <p>специалисты по социальной работе ОНСО Ахметвалеева Р.Р. Кузнецова Г.И.</p> <p>специалисты по социальной работе ОНСО Ахметвалеева Р.Р. Кузнецова Г.И. социальные работники</p>
--	--	---	--	---

Директор



С.М. Мухаметов