

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель министра труда,
занятости и социальной защиты
Республики Татарстан

Ю.И. Абдреева
Ю.И. Абдреева
«20» января 2020 года

ПЛАН
по устранению недостатков выявленных в ходе проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг ГАУСО «КЦСОН в городском округе «город Казань»
на 2020 год

№п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Срок реализации	Ответственный исполнитель
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Обеспечение информационной открытости учреждения, в том числе посредством актуализации на официальном сайте в сети Интернет (www.bus.gov.ru) информации, установленной приказом Министерства финансов РФ от 31.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным учреждением, её размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»	В течение года	Начальник информационного технологического отдела Кладнев А.В.
		Периодическое обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте	В течение года	Начальник информационного технологического отдела Кладнев А.В.
2	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Проведение ремонтных работ, организационных мероприятий для обеспечения следующих условий: - наличие и доступность питьевой воды;	В течение года	Начальник хозяйственного отдела Хайруллин Р.Р.

	организацией	Обновление оборудования, модернизация кабинетов		
3	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	Проведение собраний сотрудников учреждения с целью недопустимости нарушения работниками учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при личном контакте с получателями социальных услуг. Усиление контроля за соблюдением работниками, оказывающими социальные услуги, общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утвержденных приказом Министерства труда, занятости и социально защиты Республики Татарстан от 18.11.2013 №653 «Об утверждении кодекса профессиональной этики и служебного поведения социального работника»	В течение года	Директор Ибрагимова Н.В.; Заместители директора: Мирзина Г.Р., Курбангалеева Л.К., Макарова А.И. Заведующие ОНКО: Иванова Е.В.; Насибуллина Л.М.; Полосухина Е.А.; Сосунова Л.Н.; Горева М.Н.; и о. заведующих ОНКО: Павлова В.А.; Шарипова Э.Ю. Заведующие ОСПСиД: Федякин А.Ю.; Чинь А.Р.; Мухутдинова А.А.; Пастухова О.И.; Ахметьянова А.Ф.; и о. заведующих ОСПСиД: Маркелова М.П.; Тазеева А.С.
4	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию	Обеспечение своевременного прохождения курсов повышения квалификации сотрудниками учреждения Организация мероприятий по обеспечению и созданию благоприятного психологического климата и гармонизации взаимоотношений между сотрудниками организации (семинары, индивидуальные и групповые консультации, тренинги и др.) Организация и проведение круглых столов, семинаров по вопросам толерантности.		
5	Удовлетворенность доброжелательностью,			

	активности работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)			
6.	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Проведение мониторинга отзывов граждан на сайте учреждения, организация работы по устранению выявленных недостатков и информирование граждан о принятых мерах.	В течение года	Директор Ибрагимова Н.В.; Заместители директора: Мирзиева Г.Р., Курбангалиева Начальник ИАО Яцкевич Л.В. Заведующие ОНСО:
		Применение инновационных (современных) технологий при оказании социальных услуг.	В течение года	Иванова Е.В.; Насибуллина Л.М.; Подосухина Е.А.; Сосунова Л.Н.; Горева М.Н.; и.о. заведующих ОНСО: Павлова В.А.; Шарипова Э.Ю. Заведующие ОСПСиД: Федякин А.Ю.; Чинь А.Р.; Мухутдинова А.А.; Пастухова О.И.; Ахметзянова А.Ф.; и.о. заведующих ОСПСиД

				Маркелова М.П.; Тазеева А.С.
7	Удовлетворенность графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	Осуществление контроля за своевременностью предоставления социальных услуг, соблюдением графиков работы, и том числе времени прихода социальных работников. Проведение внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг	В течение года В течение года	Директор Ибрагимова Н.В.; Заместители директора: Мирина Г.Р.; Курбангалиева Л.К.; Начальник ИАО Яцкевич Л.В. Заведующие ОНСО: Иванова Е.В.; Насибуллина Л.М.; Полосухина Е.А.; Сосунова Л.Н.; Горева М.Н.; и.о. заведующих ОНСО: Павлова В.А.; Шарипова Э.Ю. Заведующие ОСПСиД: Федякин А.Ю.; Чинь А.Р.; Мухутдинова А.А.; Пастухова О.И.; Ахметзянова А.Ф.; и.о. заведующих ОСПСиД: Маркелова М.П.; Тазеева А.С.
8	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Проведение внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг.	В течение года	Директор Ибрагимова Н.В.; Заместители директора: Мирина Г.Р.; Курбангалиева Л.К.

		Обеспечение соблюдения утвержденного графика работы организации и отдельных специалистов, оказывающих социальные услуги.	В течение года	Начальник ИАО Яцкевич Л.В. Заведующие ОНСО: Иванова Е.В., Насибуллина Л.М.; Полосухина Е.А.; Сосунова Л.Н.; Горева М.Н.; и.о. заведующих ОНСО: Павлова В.А.; Шарипова Э.Ю. Заведующие ОСПСиД: Федосин А.Ю.; Чинь А.Р.; Мухутдинова А.А.; Пастухова О.И.; Ахметзянова А.Ф.; и.о. заведующих ОСПСиД: Маркелова М.П.; Тазеева А.С.
		Контроль за оказанием социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг и договорами, заключёнными с получателями социальных услуг.		

Директор ГАУСО «КЦСОН в городском округе
«город Казань»



Н.В. Ибрагимова