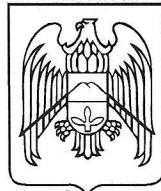


Къэбэрдей-Балъкъэр Республикэм
лэжыгъэмкIэ, цIыхухэр лэжэпIэкIэ
къызгэгъэпэщынымкIэ, социальнэу
хьумэнымкIэ и министерствэ



Къабарты-Малкъар Республиканы
урунуу, иш бла жалчытыу
эм социальный жаны бла
къоруулау министерствосу

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, ЗАНЯТОСТИ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНТРУДСОЦЗАЩИТЫ КБР)**

ПРИКАЗ № 316-17

29 декабря 20 17 г.

г.Нальчик

**Об утверждении Сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности
организаций социального обслуживания Кабардино-Балкарской Республики на
2018 год по итогам независимой оценки качества, проведенной в 2017 году**

В соответствии с результатами независимой оценки качества оказания услуг
организациями социального обслуживания, проведенной в 2017 г.,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Сводный план мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания Кабардино-Балкарской Республики на 2018 год по итогам независимой оценки качества, проведенной в 2017 году (далее План).

2. Руководителям подведомственных организаций, принявшим участие в проведении независимой оценки качества в 2017 г., список которых утвержден решением Общественного совета при Министерстве труда, занятости и социальной защиты КБР №1 от 27 января 2017г. обеспечить представление в информационно-аналитический департамент (каб. № 508):

1) утвержденные графики исполнения пунктов 1.6, 3.4, 4.1 Плана в срок до 20 февраля 2018г.;

2) информацию об исполнении пункта 1.2 Плана в срок до 1 февраля 2018 г.;

3) информацию об исполнении пунктов 1.3, 1.5, 2.4, 3.3, 4.3 Плана в срок до 20 февраля 2018 г.;

4) ежеквартально до 1 числа месяца, следующего за отчетным информацию по исполнению Плана.

3. Руководителю информационно-аналитического департамента (Бекиевой Л.А.) обеспечить представление информации о ходе исполнения Плана ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Ацканова Р.Р.

Министр

(личная подпись)

А.И. Тюбеев

Завизировали:

Заместитель министра



(личная подпись)

Р.Р. Ацканов

Заместитель министра



(личная подпись)

Е.В. Романова

Руководитель
административно-правового департамента



(личная подпись)

А.А. Апажихов

Руководитель
департамента социального обслуживания



(личная подпись)

М.А. Ксанаев

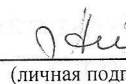
Руководитель информационно –
аналитического департамента



(личная подпись)

Л.А.Бекиева

Начальник отдела
правового обеспечения



(личная подпись)

А.Х.Тхамокова

Начальник отдела
государственной службы и кадров



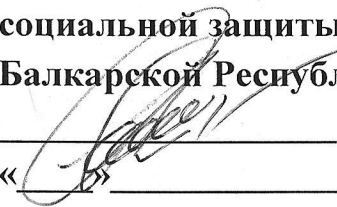
(личная подпись)

С.Р. Уначева

СОГЛАСОВАН

УТВЕРЖДЕН

Председатель Общественного совета
при Министерстве труда, занятости и
социальной защиты Кабардино-
Балкарской Республики


Г.Ф. Егорова
«29» декабря 2017г.

Приказом Министерства труда,
занятости и социальной защиты
Кабардино-Балкарской Республики
от «29» декабря 2017 г. № 316-17

**Сводный план мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания
Кабардино-Балкарской Республики на 2018 год по итогам независимой оценки качества,
проведенной в 2017 году**

№	Мероприятия, направленные на повышение качества	Ожидаемые результаты	Учреждение	Срок исполнения	Ответственный
1	2	3	4	5	6
1.Открытость и доступность информации социального обслуживания					
1.1	Размещение актуальной информации на официальном сайте организации, информационных стендах учреждения	Обеспечение открытости и доступности информации для граждан	Подведомственные организации, принявшие участие в проведении независимой оценки качества в 2017 г.	Постоянно	Руководители подведомственных организаций
1.2	Обеспечение доступности информации на сайте организации для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ	Доступность информации на сайте организации	Подведомственные организации, принявшие участие в проведении	До 1.02.2018г.	Руководители подведомственных организаций

№	Мероприятия, направленные на повышение качества	Ожидаемые результаты	Учреждение	Срок исполнения	Ответственный
1	2	3	4	5	6
	52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов»	для инвалидов по зрению	независимой оценки качества в 2017 г.		
1.3	Изготовление и распространением буклетов, брошюр и памяток с информацией о социальных услугах, предоставляемых учреждением	Распространение информации о деятельности учреждения среди населения, не имеющего доступ в сеть Интернет	Подведомственные организации, принявшие участие в проведении независимой оценки качества в 2017 г.	Проекты буклетов, листовок и т.д. представить в информационно-аналитический департамент до 20.02.2018г. Обеспечить распространение в течение года	Руководители подведомственных организаций
1.4	Информирование населения посредством периодических печатных изданий КБР	Информированность населения через СМИ	Подведомственные организации, принявшие участие в проведении независимой оценки качества в 2017 г.	В течение года Информацию представлять в информационно-аналитический департамент министерства ежеквартально до 1 числа месяца, следующего за отчетным	Руководители подведомственных организаций

№	Мероприятия, направленные на повышение качества	Ожидаемые результаты	Учреждение	Срок исполнения	Ответственный
1	2	3	4	5	6
1.5	Разработка бланка процедуры порядка подачи документов для получения государственных услуг	Доступность информации для обратившихся граждан с пошаговыми инструкциями для получения государственных услуг	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик» ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Терского района» ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Чегемского района» ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Эльбрусского района»	До 20.02.2018г.	Руководители подведомственных организаций
1.6	Организация выездов Мобильного (передвижного) центра занятости в районы с целью информирования населения по вопросам трудоустройства, в т.ч. за	Информирование населения по вопросам трудоустройства, в т.ч. за пределами	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик»	По графику Отчет представлять ежеквартально в отдел по информационно-	Руководители подведомственных организаций

№	Мероприятия, направленные на повышение качества	Ожидаемые результаты	Учреждение	Срок исполнения	Ответственный
1	2	3	4	5	6
	пределами республики, профориентации и т.д.	республики, профориентации и	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Зольского района» ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Лескенского района» ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Урванского района» ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Чегемского района» ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Эльбрусского района»	аналитическому, методическому обеспечению и связям с общественностью министерства ежеквартально до 1 числа месяца, следующего за отчетным	

№	Мероприятия, направленные на повышение качества	Ожидаемые результаты	Учреждение	Срок исполнения	Ответственный
1	2	3	4	5	6
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1	Формирование доступной среды в учреждении в рамках программы «Доступная среда». Оборудование специальными приспособлениями для инвалидов: -установка звукового и светового маяка, при входе в здание; - установка перил; - установка напольной тактильной плитки; - установка полос для движения внутри здания; - оборудование пандусами; -установка антискользящего покрытия.	Формирование доступной среды для инвалидов	Подведомственные организации, принявшие участие в проведении независимой оценки качества в 2017 г.	В течение года	Руководители подведомственных организаций
2.2	Модернизация операционного зала первичного приема для уменьшения времени ожидания с учетом современных стандартов обслуживания: -выделение из штатного расписания единицы	Уменьшение времени ожидания с учетом современных стандартов обслуживания	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик»	1 полугодие 2018 г.	Руководители подведомственных организаций
			ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Прохладный»	По мере финансирования	

№	Мероприятия, направленные на повышение качества	Ожидаемые результаты	Учреждение	Срок исполнения	Ответственный
1	2	3	4	5	6
	администратора зала для равномерного распределения очереди; -установка новых оборудованных рабочих мест инспекторов; -установка системы аудио-записи у каждого окна первичного приема.		ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Баксанского района»	2 полугодие 2018 г. (по мере финансирования)	
			ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Терского района»	По мере финансирования	
2.3	Проведение Ярмарки вакансий для инвалидов с привлечением общественных объединений и организаций инвалидов	Вовлечение общественных объединений и организаций инвалидов в организацию трудоустройств а инвалидов	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик»	II квартал 2018 г.	Руководители подведомственных организаций
			ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Зольского района»	III квартал 2018 г.	
			ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Эльбрусского района»	III квартал 2018 г.	
2.4	Оформление стендов с четко структурированной информацией об оказываемых государственных услугах по	Обеспечение доступности информации для	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик»	До 20.02.2018 г.	Руководители подведомственных организаций

№	Мероприятия, направленные на повышение качества	Ожидаемые результаты	Учреждение	Срок исполнения	Ответственный
1	2	3	4	5	6
	учреждениям	обратившихся граждан	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Терского района»		
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания					
3.1	Выступления на радио с информацией о порядке предоставления социальных услуг	Обеспечение доступности информации для обратившихся граждан с помощью радио КБР	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик» ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Прохладный»	В течение года	Руководители подведомственных организаций
3.2	Оказание бесплатных юридических услуг обратившимся гражданам	Организация получения бесплатных юридических услуг в здании центра	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик»	В течение года	Руководитель ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик»
3.3	Разработка порядка подачи документов для получения государственных услуг по адресам учреждений (бланк)	Проявление компетентности, вежливости сотрудников при оказании государственных услуг	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик»	До 20.02.2018 г.	Руководитель ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик»

№	Мероприятия, направленные на повышение качества	Ожидаемые результаты	Учреждение	Срок исполнения	Ответственный
1	2	3	4	5	6
3.4	Проведение тренингов и лекций для сотрудников с привлечением психологов в целях устранения синдрома профессионального выгорания	Устранение синдрома профессионального выгорания	Подведомственные организации, принявшие участие в проведении независимой оценки качества в 2017 г.	По графику	Руководители подведомственных организаций
3.5	Обучение сотрудников, оказывающих социальные услуги на курсах повышения квалификации	Повышение квалификации сотрудников	Подведомственные организации, принявшие участие в проведении независимой оценки качества в 2017 г.	В течение года	Руководители подведомственных организаций
3.6	Проведение собраний коллектива в случае подтвержденных жалоб на действия сотрудников	Своевременное реагирование на жалобы и возникающие вопросы при оказании государственных услуг обратившимся гражданам	Подведомственные организации, принявшие участие в проведении независимой оценки качества в 2017 г.	По мере необходимости	Руководители подведомственных организаций
3.7	Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение должностных обязанностей, соблюдение положений	Организация работы центра на более высоком уровне	Подведомственные организации, принявшие участие в проведении	Постоянно	Руководители подведомственных организаций

№	Мероприятия, направленные на повышение качества	Ожидаемые результаты	Учреждение	Срок исполнения	Ответственный
1	2	3	4	5	6
	Кодекса профессиональной этики и правил соблюдения внешнего вида сотрудника		независимой оценки качества в 2017 г.		
3.8	Организация совместного отдыха сотрудников в целях формирования в коллективе корпоративного духа и этики	Формирование в коллективе корпоративного духа и этики	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик»	II квартал 2018 г.	Руководители подведомственных организаций
			ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Зольского района»	В течение года	
			ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Урванского района»	1 раз в полугодие	
			ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Эльбрусского района»	III квартал 2018 г.	
3.9	Ведение информационно-разъяснительной работы с получателями социальных услуг о возможностях использования официального сайта организации	Организация доступности работы для граждан	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик»	По мере необходимости	Руководитель ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик»

№	Мероприятия, направленные на повышение качества	Ожидаемые результаты	Учреждение	Срок исполнения	Ответственный
1	2	3	4	5	6
3.10	Установка тревожной кнопки и системы аудио- и видеофиксации с возможностью воспроизведения контрольных зон наблюдения по адресам учреждений	Организация контроля деятельности и соблюдения правильности порядка оказания государственных услуг	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик»	По мере финансирования	Руководители подведомственных организаций
			ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Прохладный»	III квартал 2018 г.	
3.11	Обеспечение сотрудников компьютерной техникой и копировальным оборудованием по адресам учреждений	Создание благоприятных условий для работы сотрудников	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик» ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Терского района» ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Нальчик»	В течение года	Руководители подведомственных организаций

№	Мероприятия, направленные на повышение качества	Ожидаемые результаты	Учреждение	Срок исполнения	Ответственный
1	2	3	4	5	6
			ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском районе» ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенского районе»		
4. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг					
4.1	Проведение дистантного консультирования (телефонное консультирование) и анонимного консультирования (телефон доверия для инвалидов)	Содействие занятости инвалидов превентивного характера, независимо от их обращения в центр занятости	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик» ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Зольского района» ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты	По графику	Руководители подведомственных организаций

№	Мероприятия, направленные на повышение качества	Ожидаемые результаты	Учреждение	Срок исполнения	Ответственный
1	2	3	4	5	6
			Эльбрусского района» ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском районе» ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе»		
4.2	Проведение встреч, «круглых столов» с представителями общественных организаций по вопросам оказания мер социальной поддержки населению	Вовлечение общественных организаций в решение проблем лиц, особо нуждающихся в социальной поддержке	ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Нальчик»	II квартал 2018 г.	Руководители подведомственных организаций
			ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. Прохладный»	1 раз в полугодие	
			ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Урванского района»	III квартал 2018 г.	

№	Мероприятия, направленные на повышение качества	Ожидаемые результаты	Учреждение	Срок исполнения	Ответственный
1	2	3	4	5	6
			ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Эльбрусского района»	август, октябрь 2018 г.	
4.3	В общедоступных местах на информационных стендах, а так же на официальном сайте разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	Повышение степени полноты и актуальности информации о деятельности учреждения	Подведомственные организации, принявшие участие в проведении независимой оценки качества в 2017 г.	До 20.02.2018 г.	Руководители подведомственных организаций