

Асанов А.О.

(подпись)

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»
на 2019 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 Неполное размещение информации о деятельности организации на официальном сайте	Отразить четко, структурированно, 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 актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировок в течение 5 рабочих дней.	1.06.2019 г. В течение года. Отчет представлять ежеквартально	Дышечков А.А. специалист по социальной работе		

	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества услуг 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
1.2	Неполное размещение информации о деятельности организации на информационном стенде	Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об организации на информационном стенде (в соответствии с приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н). Поддерживать информацию на информационных стендах, размещенных в здании (ях) организации в актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировок в течение 5 рабочих дней.	1.06.2019 г. В течение года. Отчет представлять ежеквартально	Балов М.З. начальник хозяйственной службы		
1.3		Представлять результаты онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг (свод) в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР.	Ежеквартально	Дышеков А.А. специалист по социальной работе		
1.4		Осуществлять публикацию результатов онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг на официальном сайте организации и информационных стендах. Представлять в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР фото-отчеты стенда и ссылки на размещенные отчеты на официальном сайте.	Ежеквартально	Дышеков А.А. специалист по социальной работе		

	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества 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		<p>Обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> • абонентского номера телефона; • адрес электронной почты; • электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); • раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; • технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 	15.05.2019 г. Поддержание в работоспособном состоянии в течение года	Дышеков А.А. специалист по социальной работе		
1.6		<p>Обеспечить создание на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы». По мере поступления обращений граждан обеспечить размещение ответов на наиболее часто встречающиеся вопросы.</p>	Создание раздела – до 15.05.2019 г. В течение года	Дышеков А.А. специалист по социальной работе		
1.7		<p>Вести информационно-разъяснительную работу с населением, в т.ч. со СМИ.</p>	Ежеквартально	Хубиева Ф.З. заместитель		

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
	Обеспечить размещение информации о деятельности организации, проводимых мероприятиях, оказываемых услугах, независимой оценке качества на официальном сайте организации, страницах организации в социальных сетях, районных и республиканских СМИ. Предоставить материалы, вырезки (копии) печатных СМИ в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР.		директора по социальным вопросам		
1.8	<p>Обеспечить наличие в здании (ях) организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навигаций (номера кабинетов, названия располагающихся в них отделов, направление к кабинетам), отдельного информационного стенда • информации на общем стенде о нахождении отделов – название отдела, номер корпуса, этаж, номер кабинета, ФИО начальника отдела, номер телефона. 	Поддержание в актуальном состоянии - постоянно Сентябрь 2019 г.	Алакаев З.С. заместитель директора по АХЧ		

II. Комфортность условий предоставления услуг

2.1	<p>Проведение текущего ремонта внутренних помещений (2 и 5 посты).</p> <p>Строительство летней веранды при столовой.</p>	Июнь-июль 2019 г. Июнь-июль 2019 г.	Алакаев З.С. заместитель директора по АХЧ		
-----	--	--	---	--	--

	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
2.2		Благоустройство и озеленение территорий, оформление клумб, установка беседок на территории интерната.	Июнь-октябрь 2019 г.	Балов М.З. начальник хозяйственной службой.		
2.3.		Размещение указателей к организации от остановок общественного транспорта (в случае наличия на пути от остановки до организации поворотов, указатели должны быть на каждом повороте)	01.08.2019г.	Алакаев З.С. заместитель директора по АХЧ		
2.4.		Доступность записи на получение услуги: <ul style="list-style-type: none"> • по телефону • на официальном сайте организации • посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг • при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы 	3 квартал 2019 г. 1.06.2019 г. Постоянно	Дышеков А.А. специалист по социальной работе Текушева Ж.Х. заместитель директора по медицинской части. Хубиева Ф.З. заместитель директора по социальным вопросам.		
2.5	Превышение среднего времени ожидания получателями социальных услуг установленных норм	Создать условия для сокращения времени ожидания.	Постоянно	Озюков О. Начальник службы безопасности Хубиева Ф.З. заместитель директора по социальным вопросам.		

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
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1	Обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы (для всех зданий организации).	3 квартал 2019 г.	Алакаев З.С. заместитель директора по АХЧ		
3.2	Неполное наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории. 	3 квартал 2019 г.	Алакаев З.С. заместитель директора по АХЧ		

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
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
4.1	Профилактика синдрома профессионального выгорания	Ежеквартально	Макоева М.М. Психолог		
4.2	Лекция: "Профилактика синдрома выгорания среди медицинских работников".	Ежеквартально	Макоева М.М. Психолог		
4.3	Лекция: "Психологическое особенности общения медицинских работников с получателями социальных услуг".	Ежеквартально	Макоева М.М. Психолог		
4.4	Тренинг: "Коррекция синдрома эмоционального выгорания среди работников РПНИ".	Ежеквартально	Макоева М.М. Психолог		
4.5	Обучающий семинар: "Методы саморегуляции личности".	Ежеквартально	Макоева М.М. Психолог		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1	Мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления. Учет результатов мониторинга в работе организации.	Ежеквартально	Хубиева Ф.З. заместитель директора по социальным вопросам.		
5.2	Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением.	Ежеквартально	Хубиева Ф.З. заместитель директора по социальным вопросам.		