Утвержден

приказом Министерства труда и социальной защиты   
Кабардино-Балкарской Республики

от «24» июля 2019 г. № 224-П

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг   
ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»   
Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики  
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 |  | Поддерживать информацию на официальном сайте организации в актуальном состоянии. Осу­ществлять внесение корректиро­вок в течение 5 рабочих дней. | В течение года.  Отчет представлять ежеквартально | Узденова Л.М., юрисконсульт,  Мусуков Р., программист |  |  |
| 1.2 |  | Поддерживать информацию на информационных стендах, размещенных в здании (ях) организации в актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировок в течение 5 рабочих дней. | В течение года.  Отчет представлять ежеквартально | Апсова М.Х., соцработник,  Узденова Л.М., юрисконсульт |  |  |
| 1.3 |  | Представлять результаты онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг (свод) в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР | Ежеквартально | Узденова Л.М., юрисконсульт,  Мусуков Р., программист |  |  |
| 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 | Апсова М.Х., соцработник,  Узденова Л.М., юрисконсульт |  |  |
| 1.5 |  | Обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:   * 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). | 1.08.2019 г.  Поддержание в работоспособном состоянии в течение года | Узденова Л.М., юрисконсульт,  Мусуков Р., программист |  |  |
| 1.6 |  | Обеспечить создание на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы». По мере поступления обращений граждан обеспечить размещение ответов на наиболее часто встречающиеся вопросы. | Создание раздела – до 1.08.2019 г.  В течение года | Узденова Л.М., юрисконсульт,  Мусуков Р., программист |  |  |
| 1.7 |  | Вести информационно-разъяснительную работу с населением, в т.ч. со СМИ:   * 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. Представлять материалы, вырезки (копии) печатных СМИ в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР. | Ежеквартально | Кештова М.Г., зам.диреектоора,  Апсова М.Х., соцработник,  Узденова Л.М., юрисконсульт |  |  |
| 1.8 |  | Обеспечить наличие в здании (ях) организации навигации (номера кабинетов, названия располагающихся в них отделов, направление к кабинетам), отдельного информационного стенда, либо информации на общем стенде о нахождении отделов – название отдела, № корпуса (если их несколько), этаж, № кабинета, ФИО начальника отдела, № телефона. | 1.08.2019 г.  Поддержание в актуальном состоянии - постоянно | Кештова М.Г., зам.директора |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
| 2.1 |  | Обеспечить надлежащее ведение журналов обращений граждан, в том числе по телефону | Постоянно | Апсова М.Х., соцработник |  |  |
| 2.2 |  | Замена полов на плитку и проведение косметического ремонта в помещениях главного корпуса учреждения. | IV квартал 2019г. | Кештова М.Г., зам.директора,  Кудаев И.В.,  начальник хозяйственной службы |  |  |
| 2.3 |  | Доступность записи на получение услуги:   * по телефону * на официальном сайте организации * посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг * при личном посещении у специалиста организации социальной сферы | 1.08.2019 г. | Кештова М.Г., зам.директора |  |  |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 |  | Заключение договора с КБРО ОООИ ВОГ на оказание услуг сурдоперевода | - | зам.директора Кештова Марина Галиевна | Заключен договор от 01.04.2019г. № 1 с КБРО ОООИ ВОГ на оказание услуг сурдоперевода по необходимости |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | | |
| 4.1 |  | Профилактика синдрома профессионального выгорания | Ежеквартально | Кештова М.Г., зам.директора |  |  |
| 4.2 |  | Систематизация работы по улучшению процесса повышения квалификации специалистов из числа медицинских работников, специалистов учреждения, сотрудников не прошедших обучение | в течение года | Канаметова М.Х.,  специалист по кадрам, |  |  |
| 4.3 |  | Проведение лекций, «круглых столов», обучающих семинаров для сотрудников | раз в месяц | руководители структурных подразделений |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 5.1 |  | Мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления. Учет результатов мониторинга в работе организации. | 1 раз в полугодие | Кештова М.Г., зам.директора,  Апсова М.Х., соц.работник |  |  |