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 «Прохладненский детский дом-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 | Заиченко Е.С. (специалист по соц.работе) |  |  |
| 1.2 |  | Поддерживать информацию на информационных стендах, размещенных в здании организации в актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировок в течение 5 рабочих дней. | В течение года.  Отчет представлять ежеквартально | Зайцева Е.В. (зав. отделением ППП)  Заиченко Е.С. (специалист по соц.работе)  Мендерлен Е.С. (специалист по соц.работе)  Истомина А.Б. (специалист по соц.работе)  Шагрова Т.Н. (специалист по охране труда) |  |  |
| 1.3 |  | Представлять результаты онлайн- опроса о качестве условий оказа­ния услуг (свод) в информацион­но-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР | Ежеквартально | Заиченко Е.С. (специалист по соц.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 | Заиченко Е.С. (специалист по соц.работе) |  |  |
| 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); * электронного сервиса «Интернет-приемная»*.* | 1.08.2019 г.  Поддержание в работоспособном состоянии в течение года | Заиченко Е.С. (специалист по соц.работе) |  |  |
| 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 | Заиченко Е.С. (специалист по соц.работе) |  |  |
| 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; * Обеспечить распространение среди населения буклетов об оказываемых услугах и независимой оценке качества.   Разработанные буклеты представ­лять в Минтрудсоцзащиты КБР. | Ежеквартально | Зайцева Е.В. (зав. отделением ППП)  Мендерлен Е.С. (специалист по соц.работе) Заиченко Е.С. (специалист по соц.работе)  Истомина А.Б. (специалист по соц.работе)  Байшев Т.Х. (юрисконсульт) |  |  |
| 1.8 |  | Обеспечить наличие в здании организации навигации (номера кабинетов, названия располагающихся в них отделов, направление к кабинетам), информации на общем стенде о нахождении отделов – название отдела, этаж, № кабинета, ФИО начальника отдела, № телефона. | 1.08.2019 г.  Поддержание в актуальном состоянии - постоянно | Шагрова Т.Н. (специалист по охране труда)  Зайцева Е.В. (зав. отделением ППП)  Заиченко Е.С. (специалист по соц.работе)  Истомина А.Б. (специалист по соц.работе)  Ткаченко А.А. (зав.хозяйством) |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
| 2.1 |  | Обеспечить надлежащее ведение журналов обращений граждан, в том числе по телефону | Постоянно | Байшев Т.Х. (юрисконсульт) |  |  |
| 2.2 |  | Доступность записи на получение услуги:   * по телефону * на официальном сайте организации * посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг * при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы | Постоянно | Заиченко Е.С. (специалист по соц.работе)  Истомина А.Б. (специалист по соц.работе)  Мендерлен Е.С. (специалист по соц.работе) |  |  |
| 2.3 |  | Монтаж телефона в помещении для ожидания | 31.08.2019 г. | Сабанов А.М. (зам. директора по общим вопросам) |  |  |
| 2.4 |  | Приобретение и монтаж установки (автомата) для обеспечения питьевой водой в помещении для ожидания | 31.11.2019 г. | Сабанов А.М. (зам. директора по общим вопросам)  Ткаченко А.А. (зав.хозяйством) |  |  |
| 2.5 | Среднее время ожидания предоставления услуги | Изучение мнения законных представителей получателей социальных услуг по вопросу времени и качества предоставления услуг | 31.08.2019 г. | Мендерлен Е.С. (специалист по соц.работе) |  |  |
| 2.6 | Подготовка рекомендаций по улучшению работы учреждения по итогам анализа мнений закон­ных представителей получателей социальных услуг. Проведение общего собрания трудового кол­лектива с отдельным освещением вопроса освещения рекоменда­ций по улучшению работы организации. | 30.09.2019 г. | Мендерлен Е.С. (специалист по соц.работе) |  |  |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 | Отсутствие возможности предоставления инвалидам (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам полу­чать услуги наравне с другими:   * 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. | 31.12.2019 г. | Лашина Е.В. (директор) |  |  |
| 3.2 |  | Создание ролика о деятельности учреждения с озвучкой информации об учреждении, графике, режиме работы, предоставляемых услугах и т.д. | 31.08.2019 г. | Мендерлен Е.С. (специалист по соц.работе) |  |  |
| 3.3 |  | Организация звукового сопровождения информации о деятельности учреждения по требованию (кнопка звукового сопровождения/наушники) | 31.12.2019 г. | Лашина Е.В. (директор) |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | | |
| 4.1 |  | Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении, на установление доброжелательных взаимоотношений работников и воспитанников.  Профилактика синдрома профессионального выгорания (тренинг «Лестница настрое­ния»; тренинг «Как не «сгореть» на работе»; просветительная ра­бота о сущности и последствиях профессиональной деформации;  активный совместный досуг сотрудников учреждения; создание комнат «психологической разгрузки»). | В течение года.  Отчет представлять ежеквартально | Ильинова И.Н. (зам. директора, зав. мед. отделением)  Зайцева Е.В. (зав. отделением ППП)  Семикова И.В. (педагог-психолог)  Кодякина Н.А. (педагог-психолог)  Шпичак Е.В. (педагог-психолог)  Бахриева Г.М. (врач-психиатр) |  |  |
| 4.2 |  | Мероприятия, направленные на повышение компетентности специалистов учреждения:  - посещение методических объе­динений, семинаров, консульта­ций, педагогических и сестринс­ких и врачебных советов;  -семинары, практикумы, консультации, открытые просмотры, смотры, конкурсы внутри учреждения. | по годовому плану  Отчет представлять ежеквартально | Ильинова И.Н. (зам. директора, зав. мед. отделением)  Зайцева Е.В. (зав. отделением ППП)  Рощевкина И.А. (специалист по кадрам)  Филеева И.Ю. (ст.воспитатель) |  |  |
| 4.3 |  | Соблюдение кодекса профессиональной этики и служебного поведения работников системы социальной защиты населения Кабардино-Балкарской Республики | Постоянно  Отчет представлять ежеквартально | Лашина Е.В. (директор)  Ильинова И.Н. (зам. директора, зав. мед. отделением)  Зайцева Е.В. (зав. отделением ППП) |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 5.1 |  | Мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления. Учет результатов мониторинга в работе организации. | Ежеквартально | Заиченко Е.С. (специалист по соц.работе) |  |  |