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 «Республиканский 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 | Неполное размещение информации о деятельности организации на официальном сайте | Отразить четкую, структурированную, 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. | 1.08.2019 г.  В течение года.  Отчет представлять ежеквартально | Дышеков А.А. специалист по социальной работе |  |  |
| 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. | 1.08.2019 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 |  |  |
| 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 | Дышеков А.А. специалист по социальной 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 | Дышеков А.А. специалист по социальной 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. | Ежеквартально | Хубиева Ф.З. заместитель директора по социальным вопросам |  |  |
| 1.8 |  | Обеспечить наличие в здании (ях) организации:   * навигации (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 |  | Проведение текущего ремонта внутренних помещений (2 и 5 посты).  Строительство летной веранды при столовой. | Июль  2019 г.  Июль  2019 г. | Алакаев З.С. заместитель директора по АХЧ |  |  |
| 2.2 |  | Благоустройство и озеленение территорий, оформление клумб, установка беседок на территории интерната. | Июль-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:   * 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.  1.08.2019 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 сокращенного времени ожидания. | Постоянно | Озюков О. Начальник службы безопасности  Хубиева Ф.З. заместитель дирек­тора по социаль­ным вопросам. |  |  |
|  | 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 | Обеспечить 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. | 3 квартал 2019 г. | Алакаев З.С. заместитель директора по АХЧ |  |  |
| 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 общение 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. |  |  |