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**

**ГАУ Кабардино-Балкарской Республики «Профилакторий «Сокол»   
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 | Отсутствует официальный сайт | Создать официальный сайт организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет».  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 | Ахматов З.А., директор |  |  |
| 1.2 | Отсутствует информационный стенд | Установить информационный стенд.  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.  Поддержание в актуальном состоянии - постоянно | Ахматов З.А., директор |  |  |
| 1.3 |  | Разместить на официальном сайте онлайн-опрос. Представ­лять результаты онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг (свод) в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР | Ежеквартально | Ахматов З.А., директор |  |  |
| 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 | Ахматов З.А., директор |  |  |
| 1.5 | Отсутствие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | 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 | Ахматов З.А., директор |  |  |
| 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 | Ахматов З.А., директор |  |  |
| 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 | Ахматов З.А., директор |  |  |
| 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 | Ахматов З.А., директор |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
| 2.1 |  | Обеспечить надлежащее ведение журналов обращений граждан, в том числе по телефону | Постоянно | Ахматов З.А., директор |  |  |
| 2.2 | Отсутствие указателей к организации от остановок общественного транспорта | Размещение указателей к организации от остановок общественного транспорта (в случае наличия на пути от остановки до организации поворотов, указатели должны быть на каждом повороте) | 1.08.2019 г. | Ахматов З.А., директор |  |  |
| 2.3 | Отсутствие доступности записи на получение услуги на сайте, по телефону | 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 | 1.08.2019 г. | Ахматов З.А., директор |  |  |
| 2.4 | Отсутствие навигации внутри организации | Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации. | 1.08.2019 г. | Ахматов З.А., директор |  |  |
| 2.5 | Отсутствие комфортной зоны отдыха и ожидания предоставления государственных услуг | Оборудование зоны отдыха и ожидания предоставления государственных услуг. | 01.10.2019 г. | Ахматов З.А., директор |  |  |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 |  | Обеспечить наличие:   * оборудованных входных групп накладками; * выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; * поручней, расширенных дверных проемов; * сменных кресел-колясок (должны храниться рядом со входом (входами) в здание (здания) организации); * специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы(для всех зданий организации). | 01.08.2019 г. | Ахматов З.А., директор |  |  |
| 3.2 |  | Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:   * дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; * возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); * наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; * помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории. | 1.08.2019 г. | Ахматов З.А., директор |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | | |
| 4.1 |  | Профилактика синдрома профессионального выгорания   * учет мнения сотрудников при выборе предпочтительного коллеги; * проведение групповых методов работы - тренингов, антистрессовых программ; * активный отдых; * обучение техникам релаксации. | Ежеквартально | Ахматов З.А., директор |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 5.1 |  | Мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления. Учет результатов мониторинга в работе организации. | Ежеквартально | Ахматов З.А., директор |  |  |