

УТВЕРЖДАЮ
 Министр труда и социальной защиты
 Кабардино-Балкарской Республики

Асанов А.О.
 (подпись)
 (дата)



ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГКУ «Прохладенский детский дом-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		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.		

	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
				(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	15.05.2019 г. Поддержание в работоспособном состоянии в	Заиченко Е.С. (специалист по соц.работе)		

	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
		<p>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); • электронного сервиса «Интернет-приемная». 	течение года			
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 15.05.2019 г. В течение года	Заиченко Е.С. (специалист по соц.работе)		
1.7		Вести информационно-разъяснительную работу с	Ежеквартально	Зайцева Е.В. (зав. отделением		

	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
		<p>населением, в т.ч. со СМИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 		<p>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)</p>		
1.8		<p>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.</p>	<p>15.05.2019 г. Поддержание в актуальном состоянии - постоянно</p>	<p>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</p>		

	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
				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: <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 	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)		

	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
2.5	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: <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 	31.12.2019 г.	Лашина Е.В. (директор)		

	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
		инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); <ul style="list-style-type: none"> • помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории. 				
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	В течение года. Отчет представлять	Ильинова И.Н. (зам. директора, зав. мед. отделением)		

	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
		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»).	ежеквартально	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) Роцевкина И.А. (специалист по кадрам) Филеева И.Ю. (ст.воспитатель)		
4.3		Соблюдение кодекса профессиональной этики и	Постоянно Отчет	Лашина Е.В. (директор)		

	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
		служебного поведения работников системы социальной защиты населения Кабардино-Балкарской Республики	представлять ежеквартально	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)		