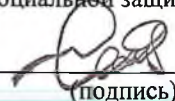


УТВЕРЖДАЮ:

Министр труда, занятости
и социальной защиты Республики Коми



И.В. Семяшкин

(подпись)

14 01 2019

(дата)

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Республиканский Тентюковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

№ п/п	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 <u>Конкретный месяц</u>	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 или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы						
1.	0,69 балла по показателю I п.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет"	<u>Обеспечить</u> полное соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», требованиям законодательства, в том числе результаты проектов и программ, реализованных в учреждении. <u>Разместить</u> на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» видеоролик об учреждении, дающий представление о материально-технической базе учреждения.	1 квартал 2019 года	Заместитель директора Иевлев С.И.		

		Актуализировать всю необходимую для получателей услуг информацию, размещенную на информационных стендах в помещениях учреждения.	1 квартал 2019 года	Заместитель директора Ускова Г.Д.	Выполнено. Информационные стенды в учреждении обновлены.	Январь-февраль.
		Продолжить работу по повышению информационной открытости учреждения путем публикации информации о деятельности учреждения в средствах массовой информации Республики Коми (печатных и электронных)	Постоянно, в течение года	Заместитель директора Ускова Г.Д.		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.	0,96 балла по показателю II п.2 Время ожидания предоставления услуги.	Установить информационный терминал с необходимой справочной информацией об учреждении.	1 квартал 2019 года	Заместитель директора Иевлев С.И. Заместитель директора Ускова Г.Д.		
3.	0,88 балла по показателю II п.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов						
4.	0 баллов по показателю III п.2.1 дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	Установить видео-, аудио информаторы: <ul style="list-style-type: none">информационные индукционные системы (информационные таблицы, мнемосхема)электронное табло «Бегущая строка»звуковой информатортактильную мнемосхему – общий план территории и помещения.	2 квартал 2019 года	Заместитель директора Иевлев С.И.		

5.	0,78 балла по показателю III п.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Выполнение мероприятий дорожной карты «Доступная среда (при наличии финансирования)	2019 год	Директор Южин А.И. Заместитель директора Иевлев С.И.		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы						
6.	0,84 балла по показателю IV п.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Организовать работу по повышению квалификации персонала, в том числе: <u>Обучение</u> на курсах повышения/переподготовки персонала	В течение года, по плану образовательных учреждений	Специалист по кадрам С.В. Малова		
7.	0,84 балла по показателю IV п.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Проведение технических учеб с персоналом по темам: «Тактика взаимоотношений медицинского персонала с получателями социальных услуг»	Апрель 2019 года	Психолог Филиппова Е.В.		
			Декабрь 2019 года			
		«Правовая ответственность персонала»	Март 2019 года	Юрист Осипов О.М.		
			Май 2019 года			
		Профессиональные риски работников»	Декабрь 2019 года	Специалист ОТ Колипова М.М.		
		Провести тренинговые занятия с сотрудниками, оказывающими соци-		Заместитель директора		

		альные услуги с целью предотвращения синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств.	Ежеквартально (февраль, май, август, ноябрь)	Ускова Г.Д. Психолог Филиппова Е.В.		
8.	0,84 балла по показателю IV п.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Обеспечить качественную работу специалистов учреждения по подготовке ответов на обращения граждан (письменных и поступивших с помощью электронных сервисов), в соответствии с требованиями законодательства. Усилить контроль за качеством обработки указанных обращений и направлением ответов в утвержденные законодательством сроки.	Постоянно в течение года	Директор Южин А.И. Делопроизводитель Мишарина Н.И.		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
9.	0,76 балла по показателю V п.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).	Усилить работу по повышению удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг, в том числе: улучшением качества питания – пополнить картотеку блюд новыми рецептурами на блюда и кулинарные изделия	1 квартал 2019 г	Шеф-повар Порошин Д.Н.		
10.	0,9 балла по показателю V п.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.	провести дополнительно опрос получателей услуг с целью выяснения частичной неудовлетворенности оказанием услуг	1 квартал 2019 г.	Заместитель директора Ускова Г.Д.		
11.	0,88 балла по показателю V п.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.					

