



А.И. Южин 2019 г.

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

Государственного учреждения Республики Коми «Республиканский Тентюковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
во 2 полугодии 2019 года.

№ 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.	I квартал 2019 года	Заместитель директора Иевлев С.И.	Выполнено. Вся необходимая информация, документы о деятельности учреждения актуализируется и обновляется, в том числе результаты выполнения проектов и программ	1-2 квартал
		<u>Разместить</u> на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» видеоролик об учреждении, дающий представление о материально-технической базе учреждения.	4 квартал		Выполнено.	09.12.2019

		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.	В СМИ вышла 1 публикация. Газета «Коми му» №18, стр.4. Статья «Свой домашний очаг любим, да находится далеко» Телеканал «Юрган»: <ul style="list-style-type: none"> Телесюжет к юбилею учреждения Интервью директора учреждения, посвященное «Международному дню инвалида» 	10.05.2019 г. Июль 2019 г. 03.12.2019 г.
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.	Выполнено частично Коммерческое предложение получено. В Министерство направлено ходатайство о выделении средств в размере 673 960 руб. 18.02.2019 г.	
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 табло, мнемосхема) электронное табло «Бегущая 	2 квартал 2019 года	Заместитель директора	Выполнено частично Коммерческое предложение получено. 18.02.2019 г. в Министерстве	

		строка»		Иевлев С.И.	ство было направлено ходатайство о выделении средств на реализацию указанных мероприятий в размере 673 960 руб.	
5.	0,78 балла по показателю III п.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	<ul style="list-style-type: none"> • звуковой информатор • тактильную мнемосхему – общий план территории и помещения. 	2019 год	Директор Южин А.И. Заместитель директора Иевлев С.И.	Финансирование мероприятий дорожной карты «Доступная среда» (благоустройство территории) отложено (перенесено) на 2020 год в связи с началом строительства нового корпуса учреждения.	
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	<p>Организовать работу по повышению квалификации персонала, в том числе:</p> <p>Обучение на курсах повышения/переподготовки персонала</p>	В течение года, по плану образовательных учреждений	Специалист по кадрам С.В. Малова	<p>Курсы повышения квалификации прошли 26 чел., в том числе:</p> <p>1 чел. 14 чел. 2 чел. 2 чел. 1 чел. 1 чел. 3 чел. 2 чел.</p> <p>Посетили семинары:</p> <p>1 чел. 1 чел. 2 чел. 2 чел.</p> <p>01.02.2019 г. 20.03.2019 г. 25.03.2019 г. 26.03.2019 г. 12.05.2019 г. 17.05.2019 г. 31.05.2019 г. 06.06.2019 г.</p> <p>14.02.2019 г. 27.02.2019 г. 30.10.2019 09.12.2019</p>	
7.	0,84 балла по показателю IV п.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	Проведение технических учеб с персоналом по темам: «Тактика взаимоотношений медицинского персонала с получателями социальных услуг»	Апрель 2019 года	Психолог Филиппова Е.В.	Выполнено.	24.04.2019 г.
			Декабрь 2019 года		Выполнено	21.11.2019 г.

	непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	«Правовая ответственность персонала»	Март 2019 года	Юрист Осипов О.М.	Выполнено (56 чел.)	27.03.2019 г.
			Май 2019 года		Выполнено (49 чел.)	29.05.2019 г.
		Профессиональные риски работников»	24 декабря 2019 года	Специалист ОТ Колипова М.М.		
		Провести тренинговые занятия с сотрудниками, оказывающими социальные услуги с целью предотвращения синдрома «эмоционального выгорания» и развитие деловых и профессиональных качеств.	Ежеквартально (февраль, май, август, ноябрь)	Заместитель директора Ускова Г.Д. Психолог Филиппова Е.В.	Выполнено (8 чел.) Выполнено (9 чел.) Выполнено (36 чел.) Выполнено (7 чел.)	15.02.2019 г. 20.03.2019 г. 24.04.2019 г. 22.11.2019 г.
8.	0,84 балла по показателю IV п.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных добровольностью, 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.	Выполнено 1 полугодие: поступило 3 письменных обращения. Ответы заявителям были подготовлены и направлены в установленные сроки. 2 полугодие: Поступило 8 письменных обращений. Ответы заявителям были подготовлены и направлены в установленные сроки.	
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	Усилить работу по повышению удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг, в том числе: улучшением качества питания – по	1 квартал 2019 г	Шеф-повар Порошин Д.Н.	Выполнено. Разработано 2 новых технико-технологические карты:	

	организации).	полнить картотеку блюд новыми рецептурами на блюда и кулинарные изделия			«Салат из свеклы с сыром». «Котлеты рыбные любые-гельские»	05.02.2019 г. 07.03.2019 г.
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 причин неудовлетворенности оказанием услуг	1 квартал 2019 г.	Заместитель директора Ускова Г.Д.	Выполнено. Проведено два опроса получателей социальных услуг, находящихся в учреждении. Количество опрошенных 35 чел. Результаты опроса: 2 чел. – частично удовлетворены организационными условиями 1 чел. – не удовлетворен качеством обеспечения мягким инвентарем (необоснованно). В целом получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказанием услуг.	14.03.2019 г. 11.06.2019 г.
11.	0,88 балла по показателю V п.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.		3 квартал 4 квартал		Опрос получателей услуг: Опрошено 15 чел. Опрос получателей услуг: Опрошено 35 чел. В целом получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказанием услуг.	12.07.2019 г. 12.11.2019 г.