

Утверждена  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 17 апреля 2018 г. № 457



УТВЕРЖДАЮ  
Директор

Т.В. Доброхвалова  
«13» марта 2019 г.

### План

По устранению недостатков, выявленных в ходе независимой  
оценки качества условий оказания услуг  
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия  
«Медвежьегорский психоневрологический интернат» на 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименования мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель ( с указанием фамилии, имени, отчества и должности )	Сведения о ходе реализации мероприятий	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>Открытость и доступность информации об организации</b>					
Продолжить размещение информации о деятельности организации социального обслуживания, на общедоступных	1. Размещение информации о деятельности учреждения		Заместитель директора по социальной		2019 год

соответствие с перечнем информации и требованиями к ней, установленными нормативными актами: -информации о деятельности организации соц. обс. в брошюрах, буклетах.			Шилохвост Наталья Викторовна.		
Продолжить размещать на официальном сайте организации: - информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуги, предусмотрев техническую возможность выражения получателям услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания( наличие анкет для опроса граждан или гиперссылки на неё)	1.Анкетирование получателей социальных об удовлетворенности получаемых социальных услуг 2.Размещение итогов опроса на сайте учреждения	Ежемесячное  Октябрь 2019	Заместитель директора по социальной реабилитации Шилохвост Наталья Викторовна.		2019 год
Продолжить наполнять необходимой информацией раздел « Внутренняя и независимая оценка качества».	1.Разработать анкету удовлетворенности получаемыми социальными услугами 2. Размещение на сайте учреждения	Октябрь 2019	Заместитель директора по социальной реабилитации Шилохвост Наталья Викторовна.		Декабрь 2019
<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Продолжить обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг, в частности: -доступность питьевой воды; -санитарное состояние	Продолжить работу по созданию доступных условий получения услуг: -доступность питьевой воды - улучшение материально-технического обеспечения (ремонт	В течение года	Заместитель директора Федоров Константин Борисович		2019 год

	жилых помещений)				
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>					
Предусмотреть возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому	1.Доступность на получение услуги: - по телефону, - с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)»	В течение года	Заместитель директора по социальной реабилитации Шилохвост Наталья Викторовна.		2019 год
<b>Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания</b>					
Работникам учреждения ценно сохранять культуру доброжелательности и вежливых взаимоотношений в организации при первичном контакте и информировании получателя услуг, при непосредственном оказании социальной услуги и при использовании дистанционных форм взаимодействия; -Распространять пример бережного и чуткого служения в профессии	1.Разработать кодекс этики и служебного поведения работников государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Республики Карелия «Медвежьегорский психоневрологический интернат».  2.Проведение дополнительных занятий с персоналом учреждения по	07.03.2019	Начальник отдела кадров Солдатова Наталья Леонидовна, Заместитель директора по социальной реабилитации Шилохвост Наталья Викторовна, директор Великогубского филиала ГБУ СО «Медвежьегорский ПНИ» Осетрова	1.Введен в действие кодекс этики сотрудников учреждения приказ № 100 от 07.03.2019  2.Проведены дополнительные занятия с персоналом по изучению требований кодекса этики	2019 год

	<p>изучению требований кодекса этики.</p> <p>3.Проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с получателями социальных услуг</p>		<p>Людмила Федоровна, директор Пиндушского филиала ГБСУ СО «Медвежьегорский ПНИ» Бусарова Людмила Александровна</p>		
<p>Руководителю организации важно морально и материально мотивировать работников к проявлению доброжелательности и вежливости в отношениях с получателями соци. услуг.</p>	<p>1. Проведение разъяснительной работы с сотрудниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики.</p> <p>2. В положение об оплате труда включен показатель оценки уважительного отношения к получателям социальных услуг и коллегам при определении размера выплат стимулирующего характера</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор ГБСУ СО «Медвежьегорский ПНИ» Доброхвалова Татьяна Валериевна, Психолог Шаталина Любовь Викторовна, директор Великогубского филиала ГБСУ СО «Медвежьегорский ПНИ» Осетрова Людмила Федоровна, директор Пиндушского филиала ГБСУ СО «</p>	<p>Введен в действие кодекс этики сотрудников учреждения приказ № 100 от 07.03.2019 г.</p> <p>Введена в действия стимулирующая выплата с 2013 года</p>	<p>2019 год</p>

			Медвежьегорский ПНИ» Бусарова Людмила Александровна		
<b>Удовлетворенность условий оказания услуг</b>					
Продолжать совершенствовать внутреннюю систему оценки качества оказания услуг	1.Создать на сайте учреждения в разделе «Внутренняя и независимая оценка качества» вкладку «Результаты социологических опросов».	Октябрь 2019	Заместитель директора по социальной реабилитации Шиловост Наталья Викторовна		2019год
Повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания качественных услуг, совершенствованию деятельности организации обслуживания в целом.	Повышение уровня профессионального мастерства работников посредством проведения курсов повышения квалификации, семинаров, тренингов.	В течение года	Начальник отдела кадров Солдатова Наталья Леонидовна, Заместитель директора по социальной реабилитации Шиловост Наталья Викторовна, директор Великогубского филиала ГБУ СО «Медвежьегорский ПНИ» Осетрова Людмила Федоровна,		2019 год

			<p>директор Пиндушского филиала ГБУ СО « Медвежьегорски й ПНИ» Бусарова Людмила Александровна</p>		
<p>Повышать социальные компетенции получателей социальных услуг через системное участие их во внутренней и независимой оценке качества, в событиях, проектах программах, в интересах повышения качества жизни получателей услуг и развития потенциала их жизнеспособности и жизнедеятельности</p>	<p>1.Активизировать работу по вовлечению получателей социальных услуг в социально-культурную деятельность учреждения. 2.Информировать о результатах на сайте учреждения</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместитель директора по социальной реабилитации Шиловост Наталья Викторовна</p>	<p>Работа по вовлечению получателей соц. услуг в социально- культурную деятельность ежемесячно размещается на сайте учреждения, а также в сети Интернета</p>	<p>2019 год</p>