

УТВЕРЖДАЮ
Министр социальной защиты
Республики Карелия

О.А. Соколова

О.А. Соколова

«___» _____ 2019 года

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
государственного бюджетного стационарного учреждения 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
I. Открытость и доступность информации об организации					
Отсутствие информации о деятельности организации социального обслуживания, на общедоступных информационных ресурсах, в соответствии с перечнем информации и требованиями к ней, установленными нормативными актами: -информации о деятельности учреждения в брошюрах, буклетах.	1. Размещение информации о деятельности учреждения на сайте учреждения	01.01.2019	заместитель директора по социальной реабилитации Шилохвост Н.В.		2019 год
Отсутствие анкет для опроса граждан	1. Размещение анкеты на сайте учреждения 2. Анкетирование получателей социальных об удовлетворенности получаемых социальных услуг 2.Размещение итогов опроса	Ежемесячно Октябрь 2019	заместитель директора по социальной реабилитации Шилохвост Н.В.		2019 год

	на сайте учреждения				
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Частичное отсутствие в учреждении комфортных условий оказания услуг, в частности: -доступности питьевой воды; -санитарного состояния	Продолжить работу по созданию доступных условий получения услуг: -доступность питьевой воды - улучшение материально-технического обеспечения (ремонт жилых помещений)	В течение года	Заместитель директора Федоров К.Б.		2019 год
III. Доступность услуг для инвалидов					
Недостаточная доступность оказания услуг получателям социальных услуг учреждения	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 Шилов Н.В.		2019 год
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания					
Недостаточно доброжелательности и вежливости при первичном контакте и информировании получателя услуг, при непосредственном	1.Разработать кодекс этики и служебного поведения работников государственных	2019	начальник отдела кадров Солдатов Н.Л. заместитель директора по социальной реабилитации	1.Введен в действие кодекс этики сотрудников учреждения приказ № 100 от 07.03.2019	07.03. 2019

оказании социальной услуги	ого бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Республики Карелия «Медвежьегорский психоневрологический интернат». 2.Проведение дополнительных занятий с персоналом учреждения по изучению требований кодекса этики. 3.Проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с получателями социальных услуг		Шиловост Н.В. директор Великогубского филиала ГБУ СО «Медвежьегорский ПНИ» Осетрова Л.Ф. директор Пиндушского филиала ГБУ СО «Медвежьегорский ПНИ» Бусарова Л.А.	2.Проведены дополнительные занятия с персоналом по изучению требований кодекса этики	
Отсутствие мотивации работников к проявлению доброжелательности и вежливости в отношениях с получателями социальных услуг	1. Проведение разъяснительной работы с сотрудниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики. 2. В положение об оплате труда включен показатель оценки уважительного	В течение года	директор ГБУ СО «Медвежьегорский ПНИ» Доброхвалова Т.В., психолог Шаталина Л.В. директор Великогубского филиала ГБУ СО «Медвежьегорский ПНИ» Осетрова Л.Ф. директор Пиндушского филиала ГБУ СО «Медвежьегорский	Введен в действие кодекс этики сотрудников учреждения приказ № 100 от 07.03.2019 г. Введена в действия стимулирующая выплата с 2013 года	2019 год

	о отношения к получателям социальных услуг и коллегам при определении размера выплат стимулирующ его характера		й ПНИ» Бусарова Л.А.		
V. Удовлетворенность условий оказания услуг					
Необходимость повышения профессиональных и личностных компетенции работников организации по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания качественных услуг, совершенствованию деятельности организации обслуживания в целом.	Повышение уровня профессионал ьного мастерства работников посредством проведения курсов повышения квалификации , семинаров, тренингов.	В течение года	начальник отдела кадров Солдатов Н.Л., заместитель директора по социальной реабилитации Шиловост Н.В. директор Великогубского филиала ГБСУ СО « Медвежьегорски й ПНИ» Осетрова Л.Ф. директор Пиндушского филиала ГБСУ СО «Медвежьегорск ий ПНИ» Бусарова Л.А.		2019 год
Необходимость повышения социальных 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	1.Активизиро вать работу по вовлечению получателей социальных услуг в социально- культурную деятельность учреждения . 2.Информиро вать о результатах на сайте учреждения	В течение года	заместитель директора по социальной реабилитации Шиловост Н.В.	Работа по вовлечению получателей соц. услуг в социально- культурную деятельность ежемесячно размещается на сайте учреждения, а также в сети Интернета	2019 год