

**План**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**ГБУ СРЦИ «Красный Яр»**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование 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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>1. Открытость и доступность информации об учреждении</b>					
1.1. Полнота и актуальность информации об учреждении и его деятельности, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	-Обновление (актуализация) информации об учреждении, размещенной на официальном сайте учреждения. -Создание на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» раздела «Независимая оценка качества услуг ГБУ СРЦИ «Красный Яр» для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества социальных услуг. -Добавление новых разделов, отражающих деятельность учреждения.	Постоянно	Специалист по кадрам Юмакова О.А. Юрисконсульт Потехина О.В.	Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения. Обновление информации на сайте.	
1.2. Наличие на официальном сайте	- Проверка сайта учреждения с целью своевременного внесения изменений	В течение 10 дней с	Специалист по кадрам	Наличие на сайте полной достоверной информации о	

учреждения в сети «Интернет» сведений о работниках учреждения	(обновлений) в информацию в раздел «Сведения о работниках учреждения»	момента изменения информации	Юмакова О.А. Юрисконсульт Потехина О.В.	работниках. Доступность и достаточность информации о работниках учреждения.
1.3. Доступность взаимодействия с получателями социальных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений	-Создать возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы учреждения. -Проинформировать клиентов на организационных собраниях о том, что на сайте учреждения имеется закладка «Обратная связь» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан) -Разместить обращение к клиентам о наличии электронного сервиса для внесения предложений (на сайте учреждения, на информационном стенде)	1 квартал 2019 года	Специалист по кадрам Юмакова О.А. Юрисконсульт Потехина О.В.	Создана (обратная связь) на официальном сайте учреждения. Наличие актуальной информации на сайте учреждения, увеличение числа посещений сайта
1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение от получателей услуг	- Проинформировать клиентов на организационных собраниях о разделе на сайте учреждения «Обратная связь» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан) -Обеспечить процесс сбора, обработки обращений и предложений, поступающих от граждан -Обеспечить возможность задать вопрос и получить ответ	В течение года	Специалист по кадрам Юмакова О.А. Юрисконсульт Потехина О.В.	Налаживание механизмов обратной связи
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>				
2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение учреждения	-Обеспечение материально-технической базы учреждения в соответствии с требованиями. -Организация работы по развитию материально-технической базы учреждения. -Организация закупок для улучшения материально-технической базы учреждения.	В течение года	Заместитель директора по АХЧ Овсянникова В.Д. Главный бухгалтер Виноградова Н.П. Юрисконсульт	Обновление материальной базы



			Потехина О.В.	
2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания клиентов	Создание условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания клиентов: -соблюдение норм питания 100% -усиление контроля за качеством питания; -использование здоровьесберегающих технологий в процессе реабилитации	Постоянно	Заместитель директора по лечебной работе Сироткина М.Е.	Улучшение условий для охраны и укрепления здоровья клиентов
2.3. Условия для индивидуальной работы с клиентами	-Разработка и реализация карты реабилитационного маршрута -Организация условий для индивидуальной работы с клиентами	Постоянно	Заместитель директора по лечебной работе Сироткина М.Е.	Развитие потенциала клиентов
2.4. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов включая их участие в конкурсах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных, и других массовых мероприятиях	Мероприятия, направленные на развитие способностей и интересов клиентов. -Развитие личностного потенциала клиентов. -Своевременное обновление на сайте учреждения страницы достижений клиентов. -Информирование клиентов о проводимых конкурсах	Постоянно	Заместитель директора по лечебной работе Сироткина М.Е.	Наличие победителей, призеров, участников конкурсов, проводимых на разных уровнях
2.5. Наличие возможности оказания психологической, медицинской и социальной помощи клиентам	-Организация курсов повышения квалификации для сотрудников с инвалидами -Активизация работы медико-психологического консилиума учреждения	Постоянно	Заместитель директора по лечебной работе Сироткина М.Е.	Наличие условий получения психологической, медицинской и социальной помощи, в том числе для инвалидов
<b>3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</b>				
3.1. Доля получателей социальных услуг, положительно оценивающих	-Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении, на установление	В течение года	Заместитель директора по лечебной работе Сироткина М.Е.	Доля получателей социальных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и

доброжелательность и вежливость работников учреждения	взаимоотношений работников с клиентами учреждения -Проведение консультации по теме: «Правила этикета и психология общения». -Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников»			вежливость работников учреждения от общего числа опрошенных получателей социальных услуг
3.2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных компетентностью работников учреждения	-Организация семинара «Современные подходы к организации социальных услуг в учреждении». -Семинары-практикумы, круглые столы	В течение года	Заместитель директора по лечебной работе Сироткина М.Е.	Процентное увеличение доли сотрудников, соответствующих профессиональным компетенциям
<b>4. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				
4.1. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением учреждения	-Реализация комплекса мероприятий по информированию участников социальных отношений о совершенствовании материально-технического обеспечения учреждения. -Составление перспективного плана по улучшению материально-технического обеспечения учреждения.	Постоянно	Заместитель директора по АХЧ Овсянникова В.Д. Главный бухгалтер Виноградова Н.П.	Создание комфортных условий для клиентов
4.2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых социальных услуг	-Реализация комплекса мероприятий по информированию клиентов о спектре предоставляемых социальных услуг и их качестве -Использование методов мониторинга и анкетирования	Постоянно	Заместитель директора по лечебной работе Сироткина М.Е.	Развитие и усиление мотивации клиентов к участию в процессе реабилитации
4.3. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым	-Разработка и реализация плана мероприятий по реабилитации. -Размещение информации об учреждении на официальном сайте.	В течение года	Заместитель директора по лечебной работе Сироткина М.Е.	Повышение рейтингового уровня. Планирование дальнейшей работы