

УТВЕРЖДАЮ:
 Руководитель-главный эксперт
 по медико-социальной экспертизе
 ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области»
 Минтруда России
 Н.Н. Соловьева
 «06» _____ 09 _____ 2019 года

ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями
 медико-социальной экспертизы на 2019-2020 годы

№ п/п	Недостатки	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Исполнители	Отметка о выполнении	Примечание
1	2	3	4	5	6	7
1	Несвоевременность предоставления услуги	<p>1.1. Обеспечить своевременное проведение медико-социальной экспертизы гражданам в части:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдения срока не более 30 дней со дня поступления документов для общей категории граждан, - соблюдения срока не более 3-х дней со дня поступления документов для граждан, нуждающихся в паллиативной помощи, - соблюдения срока не более 3-х дней со дня поступления документов для граждан, перенесших операцию по ампутации конечностей и нуждающихся в первичном протезировании <p>1.2. Проводить мониторинг своевременности предоставления услуги по предоставлению медико-социальной экспертизы.</p> <p>1.3. Предоставлять информацию руководителю на аппаратных совещаниях</p> <p>1.4. Докладывать о результатах мониторинга о соблюдении сроков проведения медико-социальной</p>	<p>Ежедневно До 31.12.2020</p> <p>Ежедневно До 31.12.2020</p> <p>Еженедельно До 31.12.2020</p> <p>Ежемесячно До 31.12.2020</p>	<p>Начальник ОМО Руководители экспертных составов и бюро-филиалов</p> <p>Начальник ОМО</p> <p>Начальник ОМО</p> <p>Заместитель руководителя по</p>		

		<p>экспертизы на семинарах руководителей и общих конференциях специалистов</p> <p>1.5. Проводить адресную работу с руководителями бюро и экспертных составов, специалистами регистратуры о личной ответственности по соблюдению своевременности предоставления услуги по проведению МСЭ.</p> <p>1.6. Обеспечить ежедневный мониторинг соблюдения времени ожидания по оказанию услуги по проведению МСЭ</p> <p>1.7. Проводить разъяснительную работу среди специалистов МСЭ по корректности оформления протокола проведения МСЭ в части «время проведения МСЭ»</p> <p>1.8. Предоставлять сведения о нарушениях времени проведения МСЭ на комиссию по качеству.</p>	<p>Ежемесячно До 31.12.2020</p> <p>Ежемесячно До 31.12.2020</p> <p>Ежемесячно До 31.12.2020</p> <p>Ежемесячно До 31.12.2020</p>	<p>экспертной работе; Начальник ОМО</p> <p>Заместитель руководителя по экспертной работе; Начальник ОМО</p> <p>Руководители экспертных составов и бюро-филиалов</p> <p>Начальник ОМО Начальник отдела ИСО</p> <p>Начальник ОМО Начальник отдела ИСО</p>		
2	<p>73,54% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в</p>	<p>2.1. Проводить работу с обращениями граждан (письменные, устные) на предмет выявления недоброжелательности, невежливого обращения с гражданами.</p> <p>2.2. Проводить семинары руководителей, общие конференции специалистов, заседания Административного аппарата по вопросам соблюдения норм этики и служебного поведения при проведении МСЭ.</p>	<p>Ежемесячно До 31.12.2020</p> <p>Ежемесячно (в соответствии с планом учреждения До 31.12.2020</p>	<p>Начальник ОМО Документовед ОМО</p> <p>Заместитель руководителя по экспертной работе;</p>		

<p>учреждения; 80,11% получателей услуг удовлетворены доброжелательност ью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждения; 80,11% получателей услуг удовлетворены доброжелательност ью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>2.3. Проводить совместные заседания и «круглые столы» с общественными организациями инвалидов специалистами Главного бюро МСЭ по Ульяновской области.</p> <p>2.4. Проводить разъяснительную работу с органами исполнительной власти, председателями ВК медицинских организаций и населением Ульяновской области по информированию изменений в законодательной базе, касающейся проведения медико-социальной экспертизы.</p> <p>2.5. Размещать информацию в средствах массовой информации, на выездных приемах граждан с ограниченными возможностями в отдаленных районах области, организованных в том числе Уполномоченным по правам человека и Уполномоченным по правам ребенка в Ульяновской области, специалистов органов исполнительной власти - в сфере здравоохранения, образования, социальной защиты населения, регионального отделения ФСС, УФСИН.</p> <p>2.6. Проводить заседания членов Общественной Комиссии при Учреждении с предоставлением анализа обращений граждан</p> <p>2.7. Проводить мониторинг обращений граждан в Учреждении</p> <p>2.8. Предоставлять отчеты по обращениям граждан в ФБ МСЭ.</p> <p>2.9. Проводить комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций с разбором наиболее проблемных обращений.</p>	<p>Ежемесячно (в соответствии с планом учреждения До 31.12.2020</p> <p>Ежеквартально До 31.12.2020</p> <p>Ежедневно, по мере поступления информации До 31.12.2020</p> <p>Ежеквартально До 31.12.2020</p> <p>Ежемесячно До 31.12.2020</p> <p>Ежемесячно До 31.12.2020</p> <p>По мере поступления обращений До 31.12.2020</p>	<p>Заместитель руководителя по экспертной работе; Начальник ОМО</p> <p>Заместитель руководителя по экспертной работе; Начальник ОМО</p> <p>Начальник ОМО</p> <p>Заместитель руководителя по экспертной работе; Начальник ОМО</p> <p>Документовед ОМО</p> <p>Документовед ОМО</p> <p>Заместитель руководителя по общим вопросам деятельности</p>		
---	--	---	---	--	--

				учреждения		
3	<p>70,80% получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;</p> <p>78,84% получателей услуг удовлетворены навигацией внутри учреждения;</p> <p>76,89% получателей услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении</p>	<p>3.1. Обеспечить инвалидам и другим маломобильным группам населения равный доступ к объектам проведения медико-социальной экспертизы</p> <p>3.2. Обеспечить инвалидам и другим маломобильным группам населения на объектах проведения медико-социальной экспертизы полное информационное и навигационное сопровождение путем размещения информационных табло, настенных, потолочных указателей направления движения</p>	<p>Ежедневно До 31.12.2020</p> <p>Ежедневно До 31.12.2020</p>	<p>Заместитель руководителя по общим вопросам деятельности учреждения; Начальник АХО</p> <p>Заместитель руководителя по общим вопросам деятельности учреждения; Начальник АХО</p>		