

УТВЕРЖДАЮ
 Генеральный директор
 Газимиев Магомед-Салах Алхазурович

(подпись)

28.03.2025



ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году
Общество с ограниченной ответственностью «Бэл-Ар МЕД»
на 2025 год

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	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					
Показатели удовлетворённости менее 100%.	Обеспечить размещение дополнительной информации на информационных стендах в помещении организации	До 30.04.2025	Федорова К.С. - первый заместитель генерального директора		
	Разработать техническое задание и организовать расширение функциональных возможностей официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	До 01.08.2025			

II. Комфортность условий предоставления услуг

Совершенствовать работу по выявлению потребностей граждан в части комфортности оказания услуг. Обеспечить оказание услуг в строго оговоренный срок.	Внедрение мониторинга показателей удовлетворенности граждан комфортностью оказания услуг.	30.04.2025	Федорова К.С. - первый заместитель генерального директора		
	Обеспечение оказания услуг в утвержденные сроки при получении объемов медицинской помощи на плановый год.	Незамедлительно при получении объемов медицинской помощи на плановый год.	Вороненкова Е.А. – заместитель главного врача по медицинской части.		

III. Доступность услуг для инвалидов

Снижена удовлетворённость условиями доступности для инвалидов	Проведение аудита системы взаимодействия с пациентами с инвалидностью. Реализация условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.	До 01.07.2025	Лименько И.О. – заместитель генерального директора по АХЧ		
---	---	---------------	---	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

Снижена удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, отвечающих за первичный контакт и информирование. Снижена удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, отвечающих за непосредственное оказание услуги.	Организация проведения тренинга, направленного на соблюдение этики сотрудниками, осуществляющими первичный контакт и информирование. Усовершенствование речевых модулей для взаимодействия по телефону и в электронной переписке.	До 01.07.2025	Федорова К.С. - первый заместитель генерального директора		
	Организация проведения очередных тренингов, направленных на работу с выгоранием медицинского персонала; совершенствование навыков общения с трудными пациентами.	До 01.07.2025	Вороненкова Е.А. – заместитель главного врача по медицинской части.		

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Снижены показатели удовлетворённости условиями оказания услуг.	Разработка и внедрение системы анкетирования для выявления потребностей, определению причин неудовлетворенности условиями оказания услуг. Назначить лиц ответственных за устранение выявленных причин неудовлетворенности.	01.06.2025	Федорова К.С. - первый заместитель генерального директора		
--	--	------------	---	--	--

* Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" не заполняется при формировании плана.