

Утверждаю
 директор ГУТО «Северо-Агеевский
 психоневрологический интернат»
 _____ Е.А.Рыбин
 15 января 2020 года

План
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
 ГУТО «Северо-Агеевский психоневрологический интернат», проведенной в 2018 году,
 на 2019 год

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятий | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятий* | |
|--|---|---|---|---|-----------------------------------|
| | | | | Реализованные меры по устранению выявленных недостатков | Фактический срок реализации |
| 1. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| 1.1. Не в полном объеме размещена на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной | Разместить информацию об организации на сайте информационно-телекоммуникационной сети | II квартал 2019 года | Главный специалист по кадрам Куприкова М.Ю., бухгалтер | Размещена информация на официальном сайте о материально-техническом | |

| | | | | | |
|---|--|--|-------------------------|--|---|
| <p>сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях учреждения информация, установленная нормативными правовыми актами.</p> | <p>« Интернет» и на информационных стендах интерната в соответствии с п.13 ФЗ-442 от 28.12.2013 г. и приказа Минтруда России от 17.11.2014 г. № 886 н.</p> | | <p>Кирилочкина И.Н.</p> | <p>обеспечении предоставления социальных услуг; информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований; информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания. Размещена информация о структуре и органах управления организации; информация о заместителях руководителя, о персональном составе</p> | <p>10.04.2019г. 19.04.2019г. 19.04.2019г. 07.06.2019г.</p> |
|---|--|--|-------------------------|--|---|

| | | | | | |
|--|--|----------------------|--|---|---|
| | | Еженедельно | | <p>работников. Создан раздел «Часто задаваемые вопросы», раздел «Презентации»</p> <p>Еженедельно размещается новостная информация. Размещаемая информация на официальном сайте поддерживается в актуальном состоянии.</p> | <p>07.06.2019г.</p> <p>07.10.2019г.</p> <p>26.09.2019г.</p> <p>26.09.2019г. 22-25.12.2019г.</p> |
| 1.2. Наличие неактуального состояния отдельных дистанционных способов обратной связи с получателями. | Обеспечить обратную связь с получателями социальных услуг. | IV квартал 2019 года | Главный специалист по кадрам Куприкова М.Ю., бухгалтер Кирилочкина И.Н. | На официальном сайте работает услуга обратная связь | |
| 1.3. Недостижение 100% показателя | Проводить мониторинги | Ежеквартально | Старшая медсестра | Проведены | <p>20.03.2019г.</p> <p>18.06.2019г.</p> |

| | | | | | |
|--|--|-------------------------------|---|--|---|
| <p>удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения от числа респондентов.</p> | <p>удовлетворенности получателей социальных услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения. Развивать коммуникативные качества получателей социальных услуг.</p> | | <p>Минакова С.В., старшая медсестра Самсонова Е.В., психолог Чайка Ю.В.</p> | <p>мониторинги. Проведены психологические исследования: тестирования, беседы. Обновлена информация о деятельности учреждения на информационных стендах в корпусах, на сайте интерната и в твиттере.</p> | <p>16.09.2019г. 21.11.2019г. 14.02.2019г. 17.06.2019г. 19.09.2019г. 21.11.2019г. 20.02.2019г. 21.06.2019г. 27.09.2019г. 29.11.2019г. 05.03.2019г. 18.06.2019г. 02.09.2019г. 03.12.2019г.</p> |
| <p>2. Комфортность условий предоставления услуг</p> | | | | | |
| <p>2.1. Недостаточно комфортные условия для получателей услуг в интернате.</p> | <p>Провести необходимые работы по улучшению комфортности пребывания в</p> | <p>1-2 кварталы 2019 года</p> | <p>Главный специалист Аленичев А.И.</p> | <p>Проживающие расселены в отремонтированные корпуса (№1 и</p> | <p>29.01.2019г.</p> |

| | | | | | |
|---|--|---------------|---|---|--|
| | интернате (в жилых корпусах, коридорах, санузлах, душевых, благоустройство территории, расселение проживающих в новые корпуса). Обустроить спортивную площадку и зоны отдыха. | | | №2). На спортивной площадке разместили баскетбольную сетку. Приобрели платяные шкафы и прикроватные тумбочки. В жилые корпуса приобрели прикроватные коврики, полочки, журнальные столики, картины, настенные часы. Отремонтированы две жилые комнаты, заселены проживающие. | 23.05.2019г. 25.09.2019г. 12.09.2019г. 10.12.2019г. |
| 2.2.Неудовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг от числа респондентов. | Проводить мониторинги удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий | Ежеквартально | Старшая медсестра Минакова С.В., старшая медсестра Самсонова Е.В. | Проведены мониторинги. | 20.03.2019г. 18.06.2019г. 16.09.2019г. 21.12.2019г. |

| | | | | | |
|--|--|-------------------|---|--|----------------------------------|
| | предоставления услуг с последующим анализом ситуации и решения вопроса по повышению комфортности условий предоставления услуг в организации. | | | | |
| 3. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1. Не в полном объеме оборудованы помещения интерната и прилегающие территории в части обеспечения доступности для инвалидов. | Провести работу по выделению на автостоянке места для парковки машин инвалидов. Оборудовать пандусом столовую. | 2019 год | Главный специалист Джурабаев С.А., главный специалист Аленичев А.И. | Выделено и оборудовано место под автостоянку. Столовая после ремонта оборудована пандусом. | 14.05.2019г. 20.08.2019г. |
| 3.2. Не в полном объеме обеспечены в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг. | Провести работы по дублированию надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным | 2019-2020 годы | Главный специалист Джурабаев С.А., главный специалист Аленичев А.И., специалист по охране труда | Проведена работа по дублированию информационных знаков в столовой, в медицинском блоке, в 1, 2 и 3 корпусах. | 20.08.2019г. |

| | | | | | |
|---|---|---------------|--|--|--|
| | шрифтом Брайля во всех местах общественного пользования (мед. блок, туалеты, душевые, столовая и др.). | | Фомичев Н.И. | | |
| | Провести инструктирование работников по сопровождению инвалидов в помещениях интерната и на прилегающей территории (90% от штатной численности в 2019 году). | Ежеквартально | врач Терехова С.А., врач Петрухина И.М. | Проведено инструктирование работников по сопровождению инвалидов (охвачено 90% сотрудников). | 12.03.2019г. 17.06.2019г. 04.09.2019г. 15.11.2019г. |
| 3.3. Недостижение 100% показателя удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов от числа респондентов. | Проводить мониторинги удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг с последующим анализом ситуации и решением вопроса по повышению комфортности условий | Ежеквартально | Ст. медсестра Минакова С.В., ст. медсестра Самсонова Е.В. | Проведено анкетирование проживающих (80 человек, 98 человек, 84 человека). | 20.03.2019г. 18.06.2019г. 26.09.2019г. 21.11.2019г. |

| | | | | | |
|---|---|---------------|---|--|--|
| | предоставления услуг в интернате. | | | | |
| 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | |
| 4.1. Недостижение 100% показателя доброжелательности, вежливости работников учреждения от числа респондентов. | Проводить среди работников учреждения разъяснительную работу в рамках Кодекса этики и служебного поведения. | Ежеквартально | Директор - Рыбин Е.А. Врачи: Терехова С.А. Петрухина И.М. Гарипова И. Р. Егорова Е.В. | Проведено совещание с работниками по вопросам соблюдения Кодекса этики и деонтологии в учреждении. | 14.02.2019г. 19.05.2019г. 22.07.2019г. 04.12.2019г. |
| . | | | | | |
| 5.1. Недостижение 100% показателя удовлетворенности условиями оказания услуг от числа респондентов по показателям: - доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым; - доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг | Проводить мониторинги удовлетворенности получателями услуг условиями оказания услуг в учреждении с последующим анализом ситуации и решением вопроса по проведению работ по улучшению условий проживания в учреждении. Проводить разъяснительную работу о порядке и | Ежеквартально | Старшая медсестра Минакова С.В., старшая медсестра Самсонова Е.В. | Проведены мониторинги удовлетворения условиями проживания. По результатам мониторинга проведена разъяснительная работа среди получателей социальных услуг. | 20.03.2019г. 18.06.2019г. 16.09.2019г. 26.03.2019г. 24.06.2019г. 19.09.2019г. 27.11.2019г. |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| <p>– графиком работы учреждения (подразделения, отдельных специалистов и т.д.); - доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении.</p> | <p>условиях предоставления социальных услуг в стационарной форме в ГУ ТО «Северо-Агеевский психоневрологический интернат».</p> | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

* Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».