

СОГЛАСОВАНО:

министр труда и социальной
защиты Калужской области

И. В. Козлов

2019г.



УТВЕРЖДАЮ:

директор ГБУКО «Нагорновский
психоневрологический интернат»

Ю. В. Сафронова

2019г.

ПЛАН

мероприятий по улучшению качества деятельности ГБУКО «Нагорновский психоневрологический интернат» по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2018 году на 2018-2020 годы.

№ п/п	Показатели независимой оценки качества условий оказания услуг	Мероприятия, направленные на повышение качества условий оказания услуг	Ответственные лица	Срок исполнения
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)				
1.1	Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <*>: на информационных стендах в помещении учреждения; на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный	Провести анализ размещенных на официальном сайте правил внутреннего распорядка, положения об учреждении и его структурных подразделениях, обеспечить размещение доработанных локальных нормативных правовых актов. Разместить на официальном сайте в полном объеме информацию, предусмотренную законодательством.	Техник-программист, воспитатель Техник-программист, воспитатель	1 квартал 2019 года 4 квартал 2018 года
	на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный	Разработать буклеты о деятельности учреждения с информацией о предоставляемых услугах и порядке их	Зав. отделением, воспитатели, специалист по	Ежеквартально, согласно плану

1.2	<p>Наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефон; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>получены</p> <p>Создать на официальном сайте электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам, создать раздел «Часто задаваемые вопросы», разместить анкету для опроса граждан</p> <p>Создать на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» раздел, позволяющий осуществлять взаимодействие с получателями услуг через терминал обратной связи/гостевую книгу</p> <p>Обеспечить обратную связь с гражданами, обращающимися через терминал обратной связи на сайте учреждения в сети «Интернет»</p> <p>Обеспечить своевременное внесение информации и обновление сайта</p>	<p>социальной работе, юристконсульт, психолог, инструктор по труду, инструктор по ЛФК,</p> <p>Техник-программист, воспитатель</p> <p>Техник-программист, воспитатель</p> <p>Техник-программист, воспитатель</p> <p>Техник-программист, воспитатель</p>	<p>1 квартал 2019 года</p> <p>4 квартал 2018 года</p> <p>4 квартал 2018 года</p> <p>не реже 1 раза в месяц</p>
<p>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>				
2.1	<p>Обеспечение в учреждении предоставления услуг наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p>	<p>Обеспечить наличие и полноту информации</p> <p>Установить внутреннюю систему вызова дежурного персонала</p>	<p>Зам.директора</p> <p>Зам.директора, Заведующий хозяйством</p>	<p>В течение 2020</p> <p>В течение 2020 года</p>

	<p>наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</p>	<p>пожарными выходами, установка крючков в санитарно-гигиенических помещениях</p>	
<p>3.2</p>	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;</p> <p>помощь, оказываемая работниками организации (учреждения),</p> <p>принятыми необходимыми изменениями (инструментирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей</p>	<p>Доборудовать учреждения информационными знаками (указателями), необходимыми для навигации лиц с нарушением функций слуха и зрения</p>	<p>Заместитель директора</p> <p>В течение 1 полугодия 2019 года</p>

территории; наличие предоставления дистанционном режиме или на дому.	возможности услуги в		
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)			
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертизу, реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Продолжить формирование внутренней системы обучения персонала – совещания, заседания с работниками учреждения, направленные на обучение их основной корпоративной этики общения, на повышение компетенций персонала и повышение культуры общения с получателями социальных услуг, а также проведение занятий по профилактике и соблюдению сан.эпид.режима по таким заболеваниям как: вирусные гепатиты, ВИЧ инфекции, туберкулез, ОРВИ и грипп; профилактика травматизма и т.д.	Директор, зам. директора, зав.отделениями, старшие медицинские сестры	Ежеквартально в течение 2019-2020 годов, согласно плану
	Проанализировать и обновить планы внутреннего обучения сотрудников учреждения по следующим направлениям: - этика служебного поведения и общения, - охрана труда, - пожарная безопасность, ГОУЗ -санитарная гигиена, -первая медицинская помощь, -аптитерриторитическая защищенность, -мед.обслуживание и уход.	Специалист по кадрам, специалист по охране труда, зав.отделениями	I квартал 2019года

4.2.	-санитарно-эпид.режим	<p>Организовать исполнение планов внутрикорпоративного обучения сотрудников учреждения</p> <p>Обеспечить соблюдение сотрудниками основ Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, утвержденного приказом Минтруда РФ от 31.12.2013 № 792 (при заключении трудовых договоров обязательное ознакомление с документом)</p>	<p>Директор</p> <p>Директор, зав.отделениями, старшие медицинские сестры, специалист по кадрам</p>	Постоянно
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг				
5.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<p>Принять меры, направленные на повышение качества предоставляемых услуг, улучшение разьянительной работы о порядке и условиях оплаты социальных услуг:</p> <p>проведение тематических опросов получателей социальных услуг, либо обсуждение вопросов качества предоставления социальных услуг на собраниях с подопечными,</p> <p>ввести в работу с получателями социальных услуг технологию «Итрогерация»,</p> <p>участие в работе с подопечными Благотворительным фондом «Планета добра»</p>	<p>Директор, зав.отделениями, старшие медицинские сестры,</p> <p>Воспитатели</p> <p>Воспитатели</p>	<p>Ежеквартально в течение 2019-2020 годов</p> <p>I полугодие 2019 года</p> <p>I квартал 2019 года</p>