


Директор ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания»

УТВЕРЖДАЮ



Ю.В. Сафронова
1 июля 2022г.

**Отчет по исполнению
плана мероприятий на 2022-2023 годы
по совершенствованию деятельности ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания» по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в 2021 году
за 1-е полугодие 2022 года**

№ п/п	Показатели независимой оценки качества условий оказания услуг	Мероприятия, направленные на повышение качества условий оказания услуг	Срок исполнения	Отчет по исполнению
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)).	Провести анализ размещенных на официальных сайтах положений об учреждении и его структурных подразделениях, правил внутреннего распорядка, обеспечить размещение доработанных локальных нормативных правовых актов	I квартал 2022 года	Выполняется постоянно. Проведена работа по актуализации размещенной информации на информационных стендах и официальном сайте учреждения. Дополнительно размещена информация об изменении наименования учреждения.
	Разместить на сайтах учреждений информацию о внедрении технологий «Временная передышка»	Разместить на сайтах учреждений информацию о внедрении технологий «Временная передышка»	I квартал 2022 года	В марте 2022 года на официальном сайте учреждения размещена информация о внедрении технологий «Временная передышка».
	Обновить буклеты об организации социального обслуживания с информацией о предоставляемых услугах.	Обновить буклеты об организации социального обслуживания с информацией о предоставляемых услугах.	I квартал 2022 года, далее ежеквартально	Созданы и размещены на сайте: «Памятка для пожилых людей» (январь 2022), Психологическая работа с сотрудниками по профилактике профессионального выгорания (февраль 2022), «Лечебная физкультура» (февраль 2022) «Спортивно — оздоровительные мероприятия» (февраль 2022), «Волонтерский отряд –Открытые Сердца»

1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; 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 получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	На сайте учреждения разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году (рейтинг, планы по устранению выявленных недостатков, отчеты о выполнении планов по устранению выявленных недостатков).	План - до 1 марта 2022 года; отчеты 1 раз в 6 месяцев (до 15 числа следующего отчетным периодом)	(апрель 2022) На сайте учреждения размещены результаты независимой оценки качества, план, создан раздел «Часто задаваемые вопросы», ежеквартально проходит анкетирование получателей социальных услуг. Ежеквартально размещаются результаты анкетирования. Раз в полугодие размещается отчет по исполнению плана мероприятий на 2022-2023 годы по совершенствованию деятельности учреждения.
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.	Обеспечить травмобезопасное исполнение завершающих горизонтальных частей поручней 2-х лестниц общего отделения, удлиненных на 0,3 м относительно марша.	2-3 кв. 2023 года	Внесено в план на 2023 год.
		Нанести разметку места для стоянки (парковки) автомобилей для инвалидов. Размер парковочного места 6,0х3,6 м; ширина боковых подходов к автомобилям инвалидов на креслах-колясках должна быть не менее 2,5 м.	2-3 кв. 2023 года	В июне 2022 года оборудована стоянка (парковка) для автомобилей инвалидов с нанесением разметки для автомобилей инвалидов.
		Обеспечить наличие крючков для костылей и других принадлежностей в кабине уборных сбоку от унитаза.	4 кв. 2022 года	В плане на 2022 год.
		Установить в мужских туалетах писсуары на высоте от пола не более 0,4м (или вертикальной формы)	2-3 кв. 2023 года	Внесено в план на 2023 год.
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению	Обеспечить наличие технических средств информирования, ориентирования и сигнализации, обеспечивающих идентификацию мест и возможность	2-3 кв. 2023 года	Внесено в план на 2023 год.

	<p>звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>получения услуги (установить видеоинформаторы для лиц с нарушением зрения, аудиоинформаторы для лиц с нарушением зрения, звуковые ориентиры перед входом в туалет, столовый зал, актовый зал, кабинеты для предоставления социальных услуг)</p>		
<p>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации</p>				
4.1	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники приемного отделения, прочие работники) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>Актуализировать локальные акты организаций, устанавливающие порядок приема гражданина в учреждение, включив в него беседу специалиста об условиях проживания в учреждении, знакомством с правилами внутреннего распорядка, распорядком дня, беседу с психологом.</p>	<p>1 квартал 2022 года</p>	<p>Актуализированы и введены в действие правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг и порядок приема вновь поступающих граждан в учреждение. Приказ №21 от 24.01.2022г. При приеме гражданина в учреждение неукоснительно соблюдается новый порядок приема.</p>
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги</p>	<p>Оснастить приемно-карантинные отделения телевизорами</p>	<p>1-е полугодие 2022г</p>	<p>Перенесено на 2-е полугодие 2022 года в связи отсутствием финансирования в 1-м полугодии 2022 года.</p>
		<p>Обеспечить формирование системы обучения персонала, которая должна стать основой корпоративной этики общения, направленной на повышение компетенций персонала и повышение культуры общения с получателями социальных услуг (разработать планы обучения сотрудников всех категорий, занятых в предоставлении социальных услуг, в том числе в рамках внедрения системы долговременного ухода)</p>	<p>Планы разработать Декабрь 2021 года, Декабрь 2022 года, Декабрь 2023 года, Отчеты 1 раз в 6 месяцев (до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом)</p>	<p>Утвержден и введен в действие план внутрикорпоративного обучения на 2022 год. Приказ от 21.12.2021 года № 246.</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>				

5.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей социальных услуг)	Открытие парикмахерского кабинета для оказания квалифицированных услуг	1-й кв. 2023 года	В июне 2022 года открыт кабинет по предоставлению парикмахерских услуг для получателей социальных услуг, оборудование и инструменты поставил БФ «Образ жизни», ремонт своими силами.
		Открытие компьютерного класса с целью повышения качества жизни инвалидов, формирования у них основ компьютерной грамотности, расширение возможностей социальной адаптации	2-3 кв. 2023 года	Внесено в план на 2023 год.