УТВЕРЖДЕНО
директором ГБУ СО ЯО
Угличский дом-интернат
для престарелых и инвалидов
Приказ № 29
«27» февраля 2023 г.

П Л А Н
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

ГБУ СО ЯО Угличский дом-интернат для престарелых и инвалидов

(наименование организации)

на 2023 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
1. Открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
Не в полном объеме обеспечена открытость и доступность информации об организации (в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации")	Размещение соответствующей информации на официальном сайте дома-интерната в сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях в соответствии с п. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ и приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 года № 886н., в т.ч.	2023 год	заместитель директора Кашелапова Маргарита Александровна, юрисконсульт Носова Екатерина Сергеевна	Размещена соответствующая информации на официальном сайте дома-интерната в сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях.	

	на сайте размещение раздел «Часто задаваемые вопросы». Список вопросов и ответы на них составляются на основании поступивших за 2020-2022 год вопросов от ПСУ и их родственников на сайте, в группе во «Вконтакте» и по телефону; разместить информацию о всех возможных способах оценить качество предоставляемых услуг: ссылки на сайт https://bus.gov.ru/, на официальный сайт ГБУ СО ЯО Угличский дом-интернат, на официальную группу во «Вконтакте», на телеграмм-канал, личные почтовые ящики директора дома-интерната, анкеты на бумажном носителе.				
2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги					
Неудовлетворенность получателей социальных услуг комфортностью условий предоставления услуг	Проведение мониторингов удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг с последующим анализом ситуации и решения вопроса, Проведение необходимых работ по улучшению комфортности пребывания получателей услуг: - в коридорах, холлах помещения интерната; - по благоустройству прилегающей территории	2023 год	психолог Тушнова Татьяна Алексеевна, заведующий хозяйством Колупаева Галина Ивановна, заведующий отделением активного долголетия Серякова Светлана Викторовна специалист по социальной работе	проведен мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью условий предоставления услуг. Участники анкетирования удовлетворены качеством оказываемых социальных услуг в учреждении –100 %. Проведены ремонтные работы в холлах дома-интерната.	

	- проведение общего собрания рабочего коллектива дома-интерната на тему: «Комфортность и доступность предоставления услуг ПСУ»; «Правила предоставления услуг в ГБУ СО ЯО Угличский дом-интернат. Выполнение обязанностей в соответствии с должностными инструкциями»		Румянцева Марина Сергеевна	Проведены работы по благоустройству территории Проведено общее собрание рабочего коллектива дома-интерната на тему: «Комфортность и доступность предоставления услуг ПСУ»	
3. Доступность услуг для инвалидов					
Недостижение 100% показателя в критерии «Доступность услуг для инвалидов»	Проведение работ по оборудованию помещений организаций и прилегающих территорий для достижения показателей, определенных приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н: - по дублированию надписей, знаков знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля - проведение мониторингов удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов с последующим анализом ситуации для решения вопроса доступности услуг для инвалидов - проведение разъяснений получателям услуг о порядке и сроках проведения необходимых	2023 год	психолог Тушнова Татьяна Алексеевна, заведующий хозяйством Колупаева Галина Ивановна, заведующий отделением активного долголетия Серякова Светлана Викторовна, заведующий отделением милосердия № 2 Смирнова Наталья Валерьевна Инструктор по трудовой терапии Меркулова Анастасия Дмитриевна	Проведен мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг доступностью услуг для инвалидов. Участники анкетирования удовлетворены доступностью оказываемых социальных услуг в учреждении –100 %.	

	работ по повышению доступности услуг для инвалидов.				
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
Недостижение 100% показателя доброжелательности, вежливости работников организаций	Проведение среди работников дома-интерната разъяснений по: применению Кодекса этики в части соблюдения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения; развитию коммуникативных качеств получателей услуг. Осуществление профилактики синдрома «профессиональное выгорание» сотрудников учреждения, проведение тренингов и деловых игр. В 2023 году провести обучающие занятия для старшего, среднего и младшего медицинского персонала, других специалистов на тему «Правила общения с людьми пожилого возраста и инвалидами»	2023 год	психолог Тушнова Татьяна Алексеевна специалист по социальной работе Румянцева Марина Сергеевна	Разработан план и проведен курс занятий для персонала «Роль субординации в деловых отношениях. Медицинская этика». Обучение прошли: старший, средний, младший медицинский персонал, специалисты. Проведен мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставления услуг. Участники анкетирования отметили высокий и достаточный уровень профессионализма и компетентности персонала – 100%	
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Недостижение 100% показателя удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг	Проведение мониторингов удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг с последующим анализом ситуации. Проведение разъяснений получателям услуг о порядке и сроках проведения необходимых работ по повышению условий	2023 год	психолог Тушнова Татьяна Алексеевна заведующий отделением активного долголетия Серякова Светлана Викторовна, заведующий	На общих собраниях для получателей социальных услуг, в течении года, заведующие отделениями проводили разъяснительную работуо порядке и сроках проведения	

	оказания услуг. Организация и оформление кабинетов и помещений, в которых предоставляются услуги различных направлений (комната АРТ-терапии, сенсорная комната, игровая комната, библиотека, зал ЛФК, актовый зал, зимний сад и т.д.)		отделением милосердия № 2 Смирнова Наталья Валерьевна Специалист по социальной работе Румянцева Марина Сергеевна инструктор по трудовой терапии Меркулова Анастасия Дмитриевна	необходимых работ по повышению условий оказания услуг. Проведен мониторинг удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставления услуг. Участники анкетирования удовлетворены качеством оказываемых социальных услуг в учреждении –100 %.	

Разработано:

Заместитель директора М.А. Кашелапова

Заведующий отделением активного долголетия С.В. Серякова