

**СОГЛАСОВАНО:**  
Министр труда и социальной  
защиты Калужской области

  
П.В. Коновалов  
« 30 » \_\_\_\_\_ 2019 год



**УТВЕРЖДАЮ:**  
Директор ГБУ КО «Спас-Деменский  
дом-интернат для престарелых и инвалидов»

  
Е.А. Боброва  
« 30 » \_\_\_\_\_ 2019 год



### ПЛАН

мероприятий по улучшению качества деятельности ГБУ КО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов» по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в 2018 году

№ п/п	Показатели качества	Мероприятия, направленные на повышение качества условий оказания услуг	Срок проведения мероприятия	Сотрудник, ответственный за проведение мероприятия
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>				
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;	Анализ информации, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», на информационных стендах в учреждении и в филиале	1 раз в квартал в течение 2019-2021 гг.	Директор Е.А. Боброва

	на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).	Систематическое обновление информации на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», на информационном стенде в учреждении и в филиале	1 раз в квартал в течение 2019-2021 гг.	Специалист по социальной работе Морозова В.С.. Специалист по социальной работе Филиппова В.И., Техник-программист Елистратов М.А.
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных серверов(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 опроса граждан или гиперссылка на нее)	Создать на официальном сайте электронные серверы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам, создать раздел «Часто задаваемые вопросы), разместить анкету для опроса граждан	1 квартал 2019 года	Техник-программист Елистратов М.А.
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий представления социальных услуг и доступность их получения</b>				

2.1	<p>Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения), наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.)</p>	<p>Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации, (учреждения); наличие и доступность питьевой воды</p>	<p>В течение 2019 года</p>	<p>Зав.хозяйством Филюнин С.А., ст. медицинская сестра Гусева Е.В., медицинская сестра Самарина М.Н.</p>
<b>3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.</b>				
3.1	<p>Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов;</p> <p>оборудование входных групп пандусами (подъемными</p>	<p>Оборудовать в филиале учреждения декоративное ограждение, выполняющее направляющую функцию (посадка низкорослых кустарников)</p>	<p>2019 год</p>	<p>Зав. филиалом Никитенкова С.С., Заведующий хозяйством Филюнин С.А.,</p>

	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	Благоустройство территории, прилегающей к филиалу учреждения (обустройство твердого покрытия пешеходных дорожек, в том числе для лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	2020 год	Директор Е.А.Боброва, зав.филиалом Никитенкова С.С.
		Ремонт тамбура в филиале учреждения с заменой входной двери	2020 год	Директор Е.А.Боброва, зав.филиалом Никитенкова С.С.
		Ремонт и оборудование туалета в филиале учреждения согласно требованиям доступности для маломобильных получателей услуг	2020 год	Зав. филиалом Никитенкова С.С., Заведующий хозяйством Филонин С.А.,
<b>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждения</b>				
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников дома-интерната, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	Проводить беседы с вновь поступающими сотрудниками по соблюдению кодекса этики и служебного поведения работников организаций социального обслуживания	2019-2021 гг.	Директор Е.А.Боброва, специалист по кадрам Калинина Т.М.
		Обеспечить формирование внутренней 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 учебы по медицинскому обслуживанию и уходу, по	1 квартал 2019 года	Ст. медицинская сестра Гусева Е.В., медицинская сестра Самарина М.Н., специалист по социальной работе Морозова В.С., специалист по социальной работе Филиппова В.И.

		санитарно-эпидемиологическому режиму и по организации досуговой деятельности)		
		Организовать исполнение планов по внутреннему корпоративному обучению сотрудников	2019-2021 гг	Директор Е.А.Боброва
4.3	Доля работников, (кроме административно-управленческого персонала) прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в в организации социального обслуживания деятельности за последние пять лет, от общего числа работников	Направить на курсы повышения квалификации медицинских сестер	2019 год 2021 год	Специалист по кадрам Калинина Т.М.
<b>5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				
5.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных	Проводить активную работу по изучению мнения получателей социальных услуг(анкетирование)	.1 раз в полугодие в течение 2019-2021 гг.	Специалист по социальной работе Морозова В.С. Специалист по социальной работе Филиппова В.И.