УТВЕРЖДЕН

Приказом ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат

от 03.12.2018 № 39-ОД

**П Л А Н**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

**ГБУСО «Торошинский психоневрологический интернат», на 2018 - 2019 годы**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе качества условий оказания услуг | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель  (Ф.И.О., должность) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| 1. **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** | | | | | |
| 1. **Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах** | | | | | |
| **1.3 Наличие информации о деятельности организации ( в т.ч. о перечне, порядке и условиях предоставления соц.услуг, тарифах на соц.услуги) на стендах в помещениях организации, размещении ее в брошюрах)** | | | | | |
| **4.Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями соц.услуг для получения необходимой информации** | | | | | |
| **4.2 Доля результативных обращений в организацию по эл.почте или с помощью эл.сервисов для получения необходимой информации от числа контрольных обращений** | | | | | |
| 1 | Назначить ответственного за приём обращений по электронной почте. Организовать работу по оперативному ответу на запросы, поступившие на адрес электронной почты | До 31.12.2018 | Кузьмич В.Ю.,  директор | выполнено | 03.12.2018 |
| **6.Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:** | | | | | |
| **6.1 в общедоступных местах на информационных стендах в организации соц.обслуживания** | | | | | |
| 2 | Разместить на информационном стенде учреждения  информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг | До 20.01.2019 | Кузьмич В.Ю.,  директор |  |  |
| **7.Доля получателей социальных услуг удовлетворенных качеством, полнотой, доступностью информации (при личном обращении по телефону, на сайте организации) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных)** | | | | | |
| 3 | Структурировать сайт организации в целях обеспечения простой интуитивно-понятийной работы с ним. Провести работу по ознакомлению получателей услуг с работой сайта организации в сети «Интернет» | До 31.12.2019 | Кузьмич В.Ю.,  директор |  |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | |
| 1. **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации** | | | | | |
| 4 | Дооборудовать (обновить) мебелью места отдыха получателей услуг - | 2018-2019 г.г. | Кузьмич В.Ю.,  директор |  |  |
| **4.Укомплектованность организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг** | | | | | |
| 5 | Укомплектовать штатную единицу социального работника. Проинформировать центр занятости населения о свободных ставках | 2018-2019 г.г. | Кузьмич В.Ю.,  директор |  |  |
| **4.Доля получателей соц.услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации и территории, на которой она расположена, как хорошее от общего числа опрошенных** | | | | | |
| 6 | Внести предложение, заявку на финансирование ремонтных работ крыши спального корпуса | 2018-2019 г.г. | Кузьмич В.Ю.,  директор | выполнено | 03.12.2018 |
| 1. **Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| **1.Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для маломобильных групп получателей социальных услуг** | | | | | |
| **1.2 Оборудование входных зон для маломобильных групп населения** | | | | | |
| 7 | Дооборудовать входную зону для маломобильных граждан (установить тактильные знаки). Обеспечить дублирование надписей и т.д. знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 2018-2019 г.г. | Кузьмич В.Ю.,  директор |  |  |
| **1.3 Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов** | | | | | |
| 8 | Оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов | 2018 -2019 г.г. | Кузьмич В.Ю.,  директор |  |  |
| 1. **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | | | | | |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных, в том числе удовлетворенных** | | | | | |
| **2.1. Жилым помещением** | | | | | |
| 9 | Проведение текущего ремонта жилых помещений. Представить предложения по приведению жилой площади в соответствие санитарно-гигиеническим нормам | В течение 2018 – 2019 годов | Кузьмич В.Ю.,  директор |  |  |
| **2.4 мебелью, мягким инвентарем** | | | | | |
| 10 | Своевременно осуществлять ремонт (приобретение) мебели | В течение 2018 – 2019 годов | Кузьмич В.Ю.,  директор |  |  |
| **2.5 предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг** | | | | | |
| 11 | Соблюдение стандартов социального обслуживания на социально-бытовые услуги (приложение №7 Приказ ГГУСЗН ПО от 21.11.2014 №365), организация индивидуального учета предоставленных соц.услуг | постоянно | Кузьмич В.Ю.,  директор |  |  |
| **2.7 оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением** | | | | | |
| 12 | Обеспечить оборудование санитарно-гигиенического помещения с учетом требование доступности для маломобильных групп населения | 2018 -2019 г.г. | Кузьмич В.Ю.,  директор |  |  |
| **2.8 санитарным содержанием санитарно-технического оборудования** | | | | | |
| 13 | Обеспечение соблюдения санитарно-гигиенических норм и правил, усилить контроль за санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | постоянно | Матвеева О.В., старшая медицинская сестра | выполнено | постоянно |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | | | | |
| 14 | Обеспечение выполнения показателя путем организации большего количества досуговых, оздоровительных мероприятий, участие в праздновании районных социально значимых мероприятий | В течение 2018 -2019 годов | Кузьмич В.А.,  культорганизатор |  |  |
| **5.Доля получателей соц.услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных** | | | | | |
| 15 | Улучшить качество предоставления социальных услуг. Выполнить план мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки качества предоставления социальных услуг организациями Псковской области. Увеличение численности граждан, рекомендующих организацию, до 100%. | В течение 2018 – 2019 годов | Кузьмич В.Ю., директор |  |  |