



Утверждаю:
 директор ГУ ТО «Белгевский
 психоневрологический интернат»
 С.В. Жаворонкова
 «19» февраля 2019 года

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
 ГУ ТО «Белгевский психоневрологический интернат» в 2018 году,
 на 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	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					
1.1. Не в полном объеме размещена на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в	1. Размещение предписаний органов, осуществляющих государственной контроль в сфере социального	1 квартал 2019 года	Комкова Ирина Александровна - психолог	Информация размещена.	20.02.2019г.

<p>помещениях организаций информация, установленная нормативными правовыми актами</p>	<p>обслуживания 2. Размещение информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг. 3. Размещение информации о численности получателей социальных услуг.</p>			<p>Информация размещена.</p>	<p>22.02.2019г.</p>
<p>1.2. Наличие неактуального состояния одельных дистанционных способов обратной связи с получателями услуг.</p>	<p>1. Создание раздела «Часто задаваемые вопросы». 2. Проведение разъяснительной работы среди получателей услуг о выражении мнения о качестве условий оказания услуг в организации на официальном сайте организации.</p>	<p>1 квартал 2019 года Ежеквартально</p>	<p>Комкова Ирина Александровна - психолог</p>	<p>1. Раздел «Часто задаваемые вопросы» создан. 2. Разъяснительная работа проводится ежеквартально</p>	<p>27.02.2019г. 13.03.2019г. 10.06.2019г. 18.09.2019г. 26.11.2019г.</p>
<p>1.3. Недостижение показателя удовлетворенности</p>	<p>1. Поддерживать стенд в соответствии с</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Комкова Ирина Александровна – психолог</p>	<p>1. Информации на стендах ежеквартально</p>	<p>20.02.2019г. 08.05.2019г. 22.08.2019г.</p>

<p>получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации, на официальном сайте организации от числа респондентов.</p>	<p>нормативными правовыми актами.</p> <p>2. Проведение занятий для повышения коммуникативных навыков получателей социальных услуг</p>	<p>В течение года</p>	<p>Комкова Ирина Александровна - психолог</p>	<p>обновляется.</p> <p>Занятия проводятся 2 раза в месяц.</p>	<p>19.11.2019г. 21.01.19,20.01.19, 13.02.19,27.02.19, 11.03.19,28.03.19, 15.04.19,26.04.19, 14.05.19,30.05.19, 10.06.19,20.06.19, 29.07.19,12.08.19, 27.08.19,09.09.19, 26.09.19,08.10.19, 22.10.19,13.11.19, 24.11.19,06.12.19, 20.12.19г.</p>
---	---	-----------------------	---	---	---

2. Комфортность условий предоставления услуг

<p>2.1. Неудовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг от числа респондентов.</p>	<p>1. Проведение мониторинга удовлетворенности и получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.</p> <p>2. Анализ ситуации и решения вопроса по</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Глаголева Елена Викторовна – заместитель директора Репрынцева Инна Алексеевна – заместитель директора Комкова Ирина Александровна - психолог</p>	<p>1. Мониторинги проведены.</p> <p>2. Проведены анализы итогов мониторингов для</p>	<p>28.03.2019г. 08.07.2019г. 09.10.2019г. 04.12.2019г. 29.03.2019г. 10.07.2019г. 11.10.2019г.</p>
--	---	----------------------	---	--	--

	повышению комфортности условий предоставления услуг в организации.		решения вопросов по повышению комфортности условий предоставления услуг.	06.12.2019г.
--	--	--	--	--------------

3. Доступность услуг для инвалидов

<p>3.1. Не в полном объеме оборудованные помещений организаций и прилегающих территорий в части обеспечения доступности для инвалидов.</p>	<p>1. Обеспечить сменными креслами-колясками инвалидов, согласно ИПРА.</p> <p>2. Оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения в организации социального обслуживания.</p> <p>3. Выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов.</p>	<p>В течение года</p> <p>В I квартале</p>	<p>Глаголева Елена Викторовна – заместитель директора</p>	<p>1. Кресла - коляски получены.</p> <p>2. Оборудованы кабины для индивидуального использования в санитарно-гигиенических помещениях.</p>	<p>15.03.2019г. 12.04.2019г. 14.08.2019г. 29.08.2019г. 09.12.2019г.</p> <p>12.03.2019г.</p>
<p>3.2. Не в полном объеме</p>	<p>1. Проведение</p>	<p>2020г.</p>	<p>Глаголева Елена</p>		

<p>обеспечены в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг.</p>	<p>работ по дублированию надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля во всех местах общественного пользования (туалеты, душевые, столовая).</p>		<p>Викторвна – заместитель директора</p>		
<p>3.3. Недостижение показателя удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов от числа респондентов.</p>	<p>1. Проведение мониторинга удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг с последующим анализом ситуации и решения вопроса по повышению комфортности условий предоставления</p>	<p>В течение года</p>	<p>Глаголева Елена Викторовна – заместитель директора Репрынцева Инна Алексеевна – заместитель директора Марченкова Наталья Валентиновна – главный специалист</p>	<p>Мониторинг проводится 1 раз в квартал</p>	<p>28.03.2019г. 08.07.2019г. 09.10.2019г. 04.12.2019г.</p>

Услуг организации.	В			
-----------------------	---	--	--	--

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1. Недостижение 100% показателя доброжелательности, вежливости работников организаций от числа респондентов.	1. Проведение разъяснений по применению Кодекса этики в части соблюдения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения (чтение лекций)	Ежеквартально	Глаголева Елена Викторовна – заместитель директора Репрынцева Инна Алексеевна – заместитель директора Марченко Наталья Валентиновна – главный специалист Комкова Ирина Александровна – психолог	1.Общее собрание трудового коллектива	06.03.2019г. 05.06.2019г. 05.08.2019г. 23.10.2019г.
---	--	---------------	--	---------------------------------------	--

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1. Недостижение 100% показателя Удовлетворенности условиями оказания услуг от числа респондентов по показателям: - доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать	1.Проведение мониторингов удовлетворенности и получателями услуг условиями оказания услуг. 2. Проведение разъяснительной работы о порядке	Ежеквартально	Глаголева Елена Викторовна – заместитель директора Репрынцева Инна Алексеевна – заместитель директора	1.Мониторинг проводится 1 раз в квартал 2. Проведена разъяснительная работа.	28.03.2019г. 08.07.2019г. 09.10.2019г. 04.12.2019г. 29.03.2019г. 10.07.2019г. 11.10.2019г.
---	--	---------------	--	---	--

<p>организацию родственникам и знакомым; - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и т.д.); - доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.</p>	<p>и предоставления услуг.</p>		<p>Марченкова Наталья Валентиновна – главный специалист Комкова Ирина Александровна - психолог</p>		<p>06.12.2019г.</p>
--	--	--	--	--	---------------------

* Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

ОЗНАКОМЛЕННЫ:

Е. В. Глаголева 

И. А. Репрынцева 

Н.В. Марченкова 

И. А. Комкова 