

УТВЕРЖДАЮ

Ж.В.Брага

(ф.и.о. руководителя)

(подпись)

(дата)



### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг  
Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Республиканский Усинский дом-интернат для  
престарелых и инвалидов»  
(наименование организации)  
на 2019 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 <u>Конкретный месяц</u>	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованн ые меры по устранению выявленных недостатков	фактически й срок реализации

# **I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы**

<p><u>0,88 баллов по показателю</u>  <p>I п.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> </p>	<p>Проведение разъяснительной работы с получателями социальных услуг (родственниками) о перечне и порядке предоставления социальных услуг, о работе организации социального обслуживания</p>	<p>февраль</p>	<p>Иващенко А.В.  (специалист по социальной работе)</p>		
---	--	----------------	---	--	--



## II. Комфортность условий предоставления услуг

<p><u>0,92 баллов по показателю</u> II «п. 2 .Время ожидания предоставления услуги»</p>	<p>Проведение разъяснительной работы среди сотрудников по уменьшению времени ожидания предоставления услуги</p>	<p>Январь</p>	<p>Иващенко А.В. ( специалист по социальной работе)</p>		
<p><u>0,86 баллов по показателю</u> II «п. 3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»</p>	<p>Адаптация при домовоей территории учреждения для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения с учетом их особых потребностей и получения ими услуг в соответствии с разработанной проектно сметной документацией</p>	<p>Июнь-август</p>	<p>Булдачевская Л.В. (зав. хозяйством)</p>		

### III. Доступность услуг для инвалидов

<p><u>3 баллов по показателю</u>          III «п. 2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»;</p>	<p>Установка откидных пандусов с 2 этажа на 1 этаж</p>	<p>июнь</p>			
<p><u>0 баллов по показателю</u>          III «п.2.2. - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;»</p>	<p>Установка в учреждение дублирующих надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>	<p>Август</p>			
<p><u>0,66 баллов по показателю</u>          III «п. 3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего</p>					

числа опрошенных получателей услуг инвалидов)»;					
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
<u>0,96 баллов по показателю</u> IV «п. 1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа	Проведение для работников учебных занятий, посвященных этике и вежливости при общении с получателями социальных услуг.	Январь  Февраль  Март  Апрель  Май  Июнь	Портнова Е.В. (психолог ГБУ РК «ЦСЗН по г.Усинску, консультативное отделение- КО)		



<p>опрошенных получателей услуг)»;</p> <p><u>0,9 баллов по показателю</u></p> <p>IV «п. 2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»;</p> <p><u>0,96 баллов по показателю</u></p> <p>IV « п.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм</p>	<p>Проведение семинаров по вопросам этики и деонтологии, медицинской конфликтологии с медицинскими работниками</p>	<p>Июль</p> <p>Август</p> <p>Сентябрь</p>			
		<p>Октябрь</p> <p>Ноябрь</p> <p>Декабрь</p>			

взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».					
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Проведение повторного опроса получателей услуг на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг по форме анкеты, предлагаемой к заполнению в 2018 году, с целью получения итоговых результатов в динамике	Проведение внутреннего Мониторинга (опроса) получателей социальных услуг и работников в целях выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества жизни получателей социальных услуг учреждения, разработка плана по повышению качества предоставляемых социальных услуг	август	Иващенко А.В. (специалист по социальной работе)		