

Утвержден:

Приказом ГБУ РК «Усинский ДИПИ»

№ 140 от 29.12.2018 г.

План мероприятий по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания Республики Коми

(по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией)

Наименование организации социального обслуживания: ГБУ РК « Усинский ДИПИ»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели характеризующие результат выполнения мероприятия
<u>1.</u>	Проведение разъяснительной работы с получателями социальных услуг (родственниками) о перечне и порядке предоставления социальных услуг, о работе организации социального обслуживания	Результат НОК по показателю (Раздел 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)-0,88 б	I квартал 2019	Специалист по социальной работе	Повышение качества Открытости и доступности информации об организации социальной сферы	Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения) - 100%
<u>2.</u>	Проведение разъяснительной работы среди сотрудников по уменьшению времени	Результат НОК по показателю (Раздел II) «п.2.Время ожидания предоставления услуги»- 0,92 б	Постоянно	Специалист по социальной	Повышение уровня информированности получателей	Повышение доли получателей социальных услуг,

	ожидания предоставления услуги			работе	социальных услуг о работе учреждения и оказываемых социальных услугах	удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения) - 100%
3.	Адаптация при домовой 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	Результаты НОК по показателю (Раздел II) «п. 3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфорностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»- 0,86 б	По мере поступления финансирования 2 квартал 2019 г.	Заведующая хозяйством	Повышение качества и комфортности пребывания получателей социальных услуг: обустройство и озеленение прилегающей территории, размещение комфортных зон отдыха, приобретение инвентаря для досуга и спорта, контроль за санитарным содержанием помещений	Доля получателей социальных услуг, считающих условия оказания услуг доступными и оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее (по данным опроса) - 100%
4.	Установка откидных пандусов с 2этажа на 1 этаж	Результат НОК по показателю (Раздел III) «п. 2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»- 3 б Результат НСОК по показателю (Раздел III) «п. 3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)»- 0,66 б	По мере поступления финансирования 1 квартал 2019 г	Заведующая хозяйством	Повышение степени комфортности и доступности получения услуг для маломобильных граждан	Наличие специального оборудования или конструкторских решений, обеспечивающих беспрепятственный доступ в учреждение инвалидов и других маломобильных граждан. Доля получателей социальных услуг, считающих входные зоны в учреждении

						доступными (по данным опроса) - 100%
<u>5.</u>	Установка в учреждении дублирующих надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Результат НОК по показателю (Раздел III) «п. - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;»- 0 б б	По мере поступления финансирования 2 квартал 2016 г	Заведующая хозяйством	Повышение степени комфортности и доступности получения услуг для граждан с нарушением функций и зрения	Внедрение в помещениях учреждения специальных дублирующих надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
<u>6.</u>	<p>Проведение для работников учебных занятий, посвященных этике и вежливости при общении с получателями социальных услуг.</p> <p>Проведение семинаров по вопросам этики и деонтологии, медицинской конфликтологии с медицинскими работниками</p>	<p>Результат НОК по показателю (Раздел 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 опрошенных получателей услуг)»-0,96 б.</p> <p>Результат НОК по показателю (Раздел 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)»- 0,9 б</p> <p>Результат НОК по показателю (Раздел IV) « п.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,</p>	Постоянно	Психолог	<p>Повышение качества социального обслуживания и взаимодействия персонала с получателями социальных услуг.</p> <p>Повышение грамотности специалистов по вопросам этики и деонтологии</p>	Отсутствие жалоб со стороны получателей социальных услуг по вопросам нарушения специалистами этики. Доля получателей социальных услуг (их родственников) высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность работников - 100% (по данным опроса)

		<i>вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»- 0,96 б</i>				
<u>7.</u>	<i>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</i>	<p>Результат НОК по показателю (Раздел V) «п. 1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»-0,82 б</p> <p>Результат НОК по показателю (Раздел V) «п. 2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»- 0,9 б</p> <p>Результат НОК по показателю (Раздел V) «п. 3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»-0,9 б</p>	<i>1 Квартал</i>	<i>Директор</i>	<i>Повышение качества Удовлетворенности условиями оказания услуг</i>	<i>Повышение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании</i>

Брага Ж.В.

8 (82144)43731