УТВЕРЖДАЮ

Директор АУ СО Вологодской области

«Устюженский психоневрологический интернат»

Г. Б. Воробьева\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_21.09.2018 г\_\_№62-1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата, номер приказа)

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг АУ СО Вологодской области «Устюженский ПНИ» на 2018 - 2020 годы**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением | 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 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **I.Открытость и доступность информации об организации** | | | | | |
| 1.1.Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах , перечню информации и требований к ней, установленным нормативным и правовым актам.  (**полученное значение по результатам независимой оценки 30** баллов **из 30 максимально возможных баллов)** | Нарушений не выявлено.  Дальнейшее совершенствование и поддержание на дожном уровне обеспечения качесва информации, размещенной на официальном сайтеи информационных стендах учреждения.. | Постоянно | Ежов В.В.заместитель директора по общим вопросам  Знаменская А.Е., специалист по социальной работе | На официальном сайте размещена полная и актуальная информация | Весь период |
| 1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.  (**полученное значение по результатам независимой оценки 30** баллов **из 30 максимально возможных баллов)** | Нарушений не выявлено.  Поддерживать функционирование на официальном сайте учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. | Постоянно | Ежов В.В.заместитель директора по общим вопросам  Знаменская А.Е., специалист по социальной работе | На официальном сайте учреждения установлены дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. | Весь период |
| 1.3. Удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно- телекоммуникативной сети «Интернет».  (**полученное значение по результатам независимой оценки 38** баллов **из 40 максимально возможных баллов)** | Обеспечение бесперебойного функционирования телефона, электронной почты, электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения в сети Интернет  Проведение просветительской работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта учреждения как источника получения информации в учреждении | Постоянно  Постоянно | Ежов В.В.заместитель директора по общим вопросам  Долотов А.Н. - программист Знаменская А.Е., специалист по социальной работе  Знаменская А.Е., специалист по социальной работе | Постоянно  Постоянно | Весь период  Весь период |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | |
| 2.1.Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг.  (**полученное значение по результатам независимой оценки 30** баллов **из 30 максимально возможных баллов)** | Нарушений не выявлено.  Организация и оборудование комнаты психологической разгрузки.  Совершенствование и укрепление материально-технической базы учреждения по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан. | 2018 г.  В соответствии с планом укрепления материально-технической базы учреждения | Воробьева Г.Б., директор;  Саругланова А. А., психолог  Воробьева Г.Б., директор,  Ежов В.В., заместитель директора по общим вопросам | Выполнено  Постоянно | 2018 г.  Весь период |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги, своевременность предоставления услуги  (**полученное значение по результатам независимой оценки 30** баллов **из 30 максимально возможных баллов)** | Нарушений не выявлено.  Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих повысить эффективность и сократить время ожидания предоставления услуг. | Постоянно | Сафронова И. С., специалист по кадрам,  Знаменская А.Е., специалист по социальной работе,  Богданова Л. М. -фельдшер | Постоянно | Весь период |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| 3.1. Оборудование территории, прилегающей к учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.  (**полученное значение по результатам независимой оценки 14** баллов **из 15 максимально возможных баллов)** | Оборудование входных групп пандусами, поручнями. | 2018.г. | Воробьева Г.Б., директор,  Ежов В. В., заместитель директора по общим вопросам | выполнено | 2018 г. |
| Капитальный ремонт входных групп. Установка кнопки вызова. | 2018 г | Воробьева Г.Б., директор,  Ежов В. В., заместитель директора по общим вопросам | Выполнено | 2018 г |
| Замена покрытия подъездных путей к зданиям учреждения. | 2018-2020г | Воробьева Г.Б., директор,  Ежов В. В., заместитель директора по общим вопросам |  | Весь период |
| 3.2. Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать равные услуги. | Установка для инвалидов по слуху и зрению дублирующей звуковой и зрительной информации | 2020.г. | Воробьева Г.Б., дир-р,  Ежов В.В, заместитель директора  по общим вопросам |  | Весь период |
| Обучение персонала учреждения по специальным программам оказания помощи длявсех категорий обслуживаемых граждан. | 2019 г. | Богданова Л. М., фельдшер,  Кронштатова В.А., старшая медицинская сестра,  Знаменская А.Е., специалист по социальной работе |  | Весь период |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | |
| 4.1. Удовлетворенность  доброжелательностью, вежливостью  работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в учреждение.  **(полученное значение по результатам независимой оценки 38** баллов **из 40 максимально возможных баллов)** | Проведение мероприятий, направленных на обеспечение и создание условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении, на установление доброжелательных взаимоотношений работников с получателями социальных услуг, родственниками. | Постоянно | Администрация учреждения | Постоянно | Весь период |
| 4.2.Удовлетворенность  доброжелательностью, вежливостью  работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение.  **(полученное значение по результатам независимой оценки 39** баллов **из 39 максимально возможных баллов)** | Повышение квалификации специалистов по плану профессиональной подготовки;  Организация профессиональной переподготовки  специалистов  (медицинская сестра -медицинская сестра диетическая );  Организация профессионального обучения внутри учреждения по программам методических объединений. | Постоянно.  Постоянно.  Постоянно. | Администрация учреждения  Администрация учреждения  Администрация учреждения | Постоянно  Постоянно  Постоянно | Весь период  Весь период  Весь период |
| 4.3. Удовлетворенность  доброжелательностью, вежливостью  работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, подачи электронного обращения, консультации по оказываемым услугам и т.д.)  **(полученное значение по результатам независимой оценки 19** баллов **из 20 максимально возможных баллов)** | Разработать стандарт получения информации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | 1 квартал 2019 г. | Администрация учреждения |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| 5.1.Готовность получателей услуг, рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения).  **(полученное значение по результатам независимой оценки 29** балла **из 30 максимально возможных баллов)** | Мониторинг  удовлетворенностью получателей услуг качеством предоставляемых услуг | Постоянно | Воробьева Г.Б., директор;  Знаменская А.Е., специалист по социальной работе | Постоянно | Весь период |
| Укрепление материально-технической базы учреждения в соответствии с данными опроса.  Реализация программы «Безбарьерная среда» | Постоянно | Воробьева Г.Б., директор,  Ежов В.В., заместитель директора по общим вопросам | Постоянно | Весь период |
| 5.2. Удовлетворенность организационными условиями оказания услуг – графиком работы учреждения ( подразделения отдельных специалистов)  **(полученное значение по результатам независимой оценки 20** балла **из 20 максимально возможных баллов)** | 1. Совершенствовать организационные условия оказания услуг в соответствии с запросом получателей услуг. | Постоянно | Администрация учреждения | Постоянно | Весь период |
| 5.3. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении.  **(полученное значение по результатам независимой оценки 97**  баллов **из 100 максимально возможных баллов)**  **Средне-областной показатель оценки – 94,8** | Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников учреждения на общем собрании коллектива. | 1 кв. 2019 г. | Воробьева Г.Б.., директор |  |  |