**«УТВЕРЖДАЮ»**

**Директор ГБУСО**

**«Плюсский специальный дом-интернат**

**для престарелых и инвалидов»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Кордиков В.В.**

**«29» ноября 2018 года**

**П Л А Н**

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

**на 2018 - 2019 годы ГБУСО «Плюсский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателей | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями | | Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия | | Ответственный исполнитель  (Ф.И.О., должность) | | Сведения о ходе реализации мероприятия | | | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | | фактический срок реализации | |
| **Соответствие информации о деятельности информации, размещенной на сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на сайте поставщика соц.услуг (ФЗ-№442 от 28.12.2013 ч.3.ст.13)** | Перечень предоставляемых социальных услуг в Уставе и в разделе «Главная» устарел. Указаны устаревшие данные о руководителе. В разделе « Руководство учреждения» не указан номер телефона директора учреждения.  Отсутствуют:  график режим работы учреждения;  структура учреждения( отсутствуют положения о структурных подразделениях учреждения) и информация о органах управления организациями соц. обслуживания;  информация о порядке и об условиях предоставления соц. услуг в учреждении;  данные о материально-техническом обеспечении предоставления соц. услуг учреждения  ( оборудованные помещения для предоставления соц. услуг);  информация о количестве свободных мест для приема получателей соц. услуг по формам соц. обслуживания;  коллективный договор;  правила внутреннего трудового распорядка;  правила внутреннего распорядка получателей соц. услуг;  план фин.-хозяйственной деятельности учреждения ;  данные о предписании органов осуществляющих контроль в сфере соц.обслуживания и отчеты об их исполнении;  объем предоставляемых соц. услуг | | Обновить устаревшую информацию , разместить на сайте учреждения график и режим работы учреждения;  структуру учреждения ( положения о структурных подразделениях учреждения) и информацию об органах управления организации соц. обслуживания;  информацию о порядке и об условиях предоставления соц. услуг в учреждении;  данные о материально-техническом обеспечении предоставления соц. услуг учреждения;  информацию о количестве свободных мест для приема получателей соц. услуг;  коллективный договор;  правила внутреннего трудового распорядка;  правила внутреннего распорядка получателей соц. услуг;  план фин.-хозяйственной деятельности учреждения ;  данные о предписаниях органов, осуществляющих контроль в сфере соц.обслуживания и отчеты об их исполнении;  объем предоставляемых соц. услуг | До 01.04.  2019 г. | | Кордиков В.В.,  директор  Яковлева О.Н. соц.раб. | |  | |  | |
| **Наличие информации о деятельности организации** | Отсутствует информация о деятельности организации | | Разместить на стенде учреждения перечень, предоставляемых соц.услуг, порядок и условия их предоставления, тарифах на соц.услуги телефоны вышестоящих организаций, правила внутреннего распорядка для получателей соц.услуг | До 01.12.  2018 | | Кордиков В.В.,  директор  Яковлева О.Н. соц.раб. | | исполнено | | 29.11.18 | |
| **Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями соц.услуг для получения необходимой информации** | Не удалось дозвониться в организацию с 2 попыток | | Назначить ответственного за приём звонков на «горячую линию» в организации. Обеспечить качественное функционирование телефонной связи.. | До 31.12  .2018 | | Кордиков В.В.,  директор  Царькова Н.Н. ОК | | исполнено | | 30.11.18 | |
| **Доля получателей социальных услуг удовлетворенных качеством, полнотой, доступностью информации** | Затруднения при поиске информации на сайте организации | | 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 | | Кордиков В.В.,  директор Яковлева О.Н. соц.раб. | |  | |  | |
| **Комфортность условий предоставления услуг** | Организация частично доступна для отдельных категорий инвалидов и маломобильных групп населения | | Продолжить выполнение плана мероприятий по повышению доступности объектов социальной инфраструктуры Псковской области, в соответствии с паспортом доступности учреждения | 2018-2019 г.г. | | Кордиков В.В.,  директор | |  | |  | |
| **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг** | Недостаточно мебели в местах отдыха проживающих | | Дооборудовать (обновить) мебелью места отдыха получателей услуг - | 2018-2019 г.г. | | Кордиков В.В.,  директор | |  | |  | |
| **благоустройство и содержание помещения организации и территории, на которой она расположена** | Требуется ремонт бани | | Внести предложение, заявку на финансирование ремонтных работ бани | 2018-2019 г.г. | | Кордиков В.В.,  директор | |  | |  | |
| **Оборудование территории, прилегающей к организации, с учетом требований доступности для лиц с нарушением слуха, зрения и использование кресла-коляски** | Не обустроены прогулочные дорожки, недостаточно беседок | | Дооборудование территории, прилегающей к зданию учреждения с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушениями функций слуха и зрения, лиц, использующих для передвижения кресла – коляски) | 2018-2019 г.г. | | Кордиков В.В.,  директор | |  | |  | |
| **Оборудование входных зон для маломобильных групп населения** | Отсутствуют тактильные знаки. В организации отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации организации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | 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. | | Кордиков В.В.,  директор | |  | |  |
| **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | Имеют место случаи невнимательного и невежливого отношение к получателям соц.услуг | | Ознакомить сотрудников учреждения с кодексом профессиональной этики социального работника, в том числе соблюдение норм профессиональной этики, проявление делового поведения и общения, проявление корректности и внимания к гражданам. | | постоянно | | Кордиков В.В.,  директор Царькова Н.Н. ОК | |  | |  |
| **Удовлетворенность условиями оказания услуг** | Имеется неудовлетворенность некоторых получателей услуг изменениями качества жизни в результате получения соц.услуг в организации | | Улучшение показателя  достигается за счет  реализации мероприятий по всему сводному плану | | постоянно | | Кордиков В.В.,  директор | |  | |  |
| **наличием оборудования для предоставления социальных услуг** | | Отсутствуют сменные кресла-коляски | Обеспечение сменными креслами-колясками | | В течение 2018 – 2019 годов | | Кордиков В.В.,  Директор Иванова И.Ю.  Ст. м/с | |  | |  |
| **мебелью, мягким инвентарем** | | Необходим ремонт дверных створок в некоторых тумбочках, шкафах (приобретение мебели) | Своевременно осуществлять ремонт (приобретение) мебели | | В течение 2018 – 2019 годов | | Кордиков В.В.,  Директор Дронкин Р.Ю.  завхоз | |  | |  |
| **предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг** | | Предоставление не в полном объеме гигиенических и парикмахерских услуг | 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 | | Кордиков В.В.,  Директор Иванова И.Ю.  Ст. м/с | |  | |  |
| **санитарным содержанием санитарно-технического оборудования** | | Некачественная уборка унитазов, раковин | Обеспечение соблюдения санитарно-гигиенических норм и правил, усилить контроль за санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | | постоянно | | Кордиков В.В.,  Директор Иванова И.Ю.  Ст. м/с | |  | |  |
| **порядком оплаты социальных услуг** | | Недостаточное количество мероприятий | Обеспечение выполнения показателя путем организации большего количества досуговых, оздоровительных мероприятий, участие в праздновании районных социально значимых мероприятий | | В течение 2018 -2019 годов | | Кордиков ВВ.,  директор Яковлева О.Н. соц.раб. | |  | |  |