

**Отчет по выполнению плана мероприятий по улучшению качества деятельности
ГБУ КО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в 2018 году
за 1 квартал 2020 года**

№ п/п	Показатель качества	Мероприятие	Срок проведения мероприятия	Сотрудник, ответственный за проведение мероприятия	Исполнение
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	Провести анализ размещенных на официальном сайте правил внутреннего распорядка, положения об учреждении и его структурных подразделениях, обеспечить размещение доработанных локальных нормативных правовых актов.	постоянно	дело-производитель	Анализ размещенной информации на официальном сайте, проводится размещение документации, нормативно-правовых актов, добавлен раздел «Сведения об организации в соответствии с законодательством о социальном обслуживании».
1.2.	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в буклетах, брошюрах).	Изготовление информационных буклетов.	1 квартал 2020 года	заместитель директора по общим вопросам	Буклет изготовлен собственными силами.
1.3	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам, создать раздел «Часто задаваемые вопросы», разместить анкету для опроса граждан.	Создать на официальном сайте электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам, создать раздел «Часто задаваемые вопросы», разместить анкету для опроса граждан.	постоянно	дело-производитель	Выполнено, электронное обращение доступно в разделе «Задать вопрос».

	оказываемым услугам и пр.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	Обеспечить своевременное обновление информации на сайте.	не реже 1 раза в месяц	дело-производитель	Выполняется постоянно по мере поступления информации.
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг					
2.1	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).	Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения) - установка световых маяков (светодиодное табло) и табло – бегущая строка.	в течение 2020 года	заместитель директора по общим вопросам	Светодиодные табло с бегущей строкой установлены перед входом в здание и столовую
		Установить внутреннюю систему вызова дежурного персонала.	в течение 2020 года	заместитель директора по общим вопросам	Планируется установить в первом полугодии 2020 года (в отделении милосердия)
3. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)					

3.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Обеспечить формирование внутренней системы обучения персонала, которая должна стать основой корпоративной этики общения, направленной на повышение компетенций персонала и повышение культуры общения с получателями социальных услуг.	в течение 2020 года	заместитель директора по общим вопросам, начальник отдела кадров	Соблюдается
		<p>Проанализировать и обновить планы учебы внутрикорпоративного обучения сотрудников учреждения по следующим направлениям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этика служебного поведения и общения, - охрана труда, - пожарная безопасность, - гражданская оборона и ЧС, - санитарная гигиена, - первая медицинская помощь, - антитеррористическая защищенность, - медицинское обслуживание и уход, - санитарно-эпидемиологический режим, - организация досуговой деятельности, - организация взаимодействия между службами учреждения при оказании услуг. <p>Организовать исполнение плана внутрикорпоративного обучения сотрудников.</p>	1 квартал 2019 года	администрация учреждения	Обновляются
			постоянно	заместитель директора по общим вопросам	Организовано

Директор

И.Г. Кирилюк

