

Отчет по выполнению плана мероприятий по улучшению качества деятельности ГБУ КО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов» по результатам независимой оценки качества услуг, проведенной в 2018 году за 3 квартал 2019 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.	1 квартал 2019 года	Воспитатель Техник-программист	Анализ размещенной информации на официальном сайте, проводится размещение документации, нормативно-правовых актов, добавлен раздел по антикоррупции
1.2.	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в буклетах, брошюрах).	Изготовление информационных буклетов.	1 квартал 2019 года	Воспитатель	В связи с недостатком финансирования, перенесено на 4 квартал
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 и пр.); раздела "Часто	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. Обеспечить своевременное	1 квартал 2019 года	Воспитатель	Выполнено, электронное обращение доступно в разделе «Задать вопрос»
			Не реже 1	Техник-	Выполняется

	задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	обновление информации на сайте.	раз в месяц	программист	постоянно по мере поступления информации.
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг					
2.1	Обеспечение в организации (учреждения) 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 Установить внутреннюю систему вызова дежурного персонала	В течение 2019 года В течение 2019 - 2020 годов	Начальник хозяйственного отдела Начальник хозяйственного отдела	Светодиодные табло с бегущей строкой установлены перед входом в здание и столовую В течение 2019 - 2020 годов
3. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)					
3.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	Обеспечить формирование внутренней системы обучения	В течение 2019 года	Зам. директора по общим	Постоянно

<p>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).</p>	<p>персонала, которая должна стать основой корпоративной этики общения, направленной на повышение компетенций персонала и повышение культуры общения с получателями социальных услуг.</p> <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>	<p>1 квартал 2019 года</p>	<p>Администрация учреждения</p>	<p>вопросам, начальник отдела кадров</p> <p>Соблюдается постоянно</p> <p>Обновлены планы учебы внутрикорпоративного обучения</p>
		<p>Постоянно</p>	<p>Зам. директора по общим вопросам</p>	<p>Исполняется</p>

Директор



И.Г. Кирилук