

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

1	2	3	4	5	6
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества услуг учреждения	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением	Планный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятий	
<p>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)</p> <p>1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения</p>	<p>Нарушений не выявлено. Дальнейшее совершенствование и поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на официальном сайте информационных средств учреждения.</p> <p>Нарушений не выявлено. Поддерживать</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Ежов В.В. заместитель директора по общим вопросам Знаменская А.Е., специалист по социальной работе</p>	<p>На официальном сайте размещена полная и актуальная информация</p>	<p>Весь период</p> <p>Весь период</p>

<p>дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. (полученное значение по результатам независимой оценки 30 баллов из 30 максимально возможных баллов)</p>	<p>функциональное на официальном сайте учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.</p>		<p>вопросам Знаменская А.Е., специалист по социальной работе</p>	<p>сайте учреждения установлены дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.</p>	
<p>1.3. Удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных страницах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникативной сети «Интернет».</p> <p>(полученное значение по результатам независимой оценки 38 баллов из 40 максимально возможных баллов)</p>	<p>Обеспечение бесперебойного функционирования телефона, электронной почты, электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения в сети Интернет</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Ежов В.В.заместитель директора по общим вопросам Долотов А.Н. - программист Знаменская А.Е., специалист по социальной работе</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Весь период</p>
<p>2.1. Обеспечение в учреждении комфортных условий предоставления услуг. (полученное значение по результатам независимой оценки 30 баллов из 30 максимально возможных баллов)</p>	<p>Нарушений не выявлено. Организация и оборудование комнаты психологической разгрузки.</p> <p>Совершенствование и укрепление материально-</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Знаменская А.Е., специалист по социальной работе</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Весь период</p>
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>					
		<p>2018 г.</p>	<p>Воробьева Г.Б., директор; Саругланова А. А., психолог</p>	<p>Выполнено</p>	<p>2018 г.</p>

<p>2.2. Время ожидания предоставления услуги (полученное значение по результатам независимой оценки 30 баллов из 30 максимально возможных баллов)</p>	<p>Нарушений не выявлено. Внедрение в практику работы инновационных технологий, позволяющих повысить эффективность и сократить время ожидания предоставления услуг.</p>	<p>с планом укрепления материально-технической базы учреждения</p>	<p>Ежов В.В., заместитель директора по общим вопросам</p>	<p>Постоянно</p> <p>Весь период</p>
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>				
<p>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)</p>	<p>Оборудование входных групп пандусами, поручнями.</p> <p>Капитальный ремонт входных групп. Установка кнопки вызова.</p>	<p>2018 г.</p> <p>2018 г</p>	<p>Воробьева Г.Б., директор, Ежов В. В., заместитель директора по общим вопросам</p> <p>Воробьева Г.Б., директор, Ежов В. В., заместитель директора по общим вопросам</p>	<p>выполнено</p> <p>Выполнено</p> <p>2018 г.</p> <p>2018 г</p>
<p>3.2. Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать равные услуги.</p>	<p>Замена покрытия подъездных путей к зданиям учреждения.</p> <p>Установка для инвалидов по слуху и зрению дублирующей звуковой и зрительной информации</p>	<p>2018-2020г</p> <p>2020 г.</p>	<p>Воробьева Г.Б., директор, Ежов В. В., заместитель директора по общим вопросам</p> <p>Воробьева Г.Б., дир-р, Ежов В.В., заместитель директора по общим вопросам</p>	<p>Весь период</p> <p>Весь период</p>

	Обучение персонала учреждения по специальным программам оказания помощи для всех категорий обслуживаемых граждан.	2019 г.	Богданова Л. М., фельдшер. Кронштагова 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 психологически безопасной и комфортности в учреждении, на установление доброжелательных взаимоотношений работников с получателями социальных услуг, родственниками.	Постоянно	Постоянно Администрация учреждения	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);	Постоянно. Постоянно.	Администрация учреждения Администрация учреждения	Весь период Весь период

<p>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)</p>	<p>Организация профессионального обучения внутри учреждения по программам методических объединений.</p>	<p>Постоянно.</p>	<p>Администрация учреждения</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Весь период</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>					
<p>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 баллов из 30 максимально возможных баллов)</p>	<p>Мониторинг удовлетворенностью получателей услуг качеством предоставляемых услуг</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Воробьева Г.Б., директор; Знаменская А.Е., специалист по социальной работе</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Весь период</p>
<p>5.2. Удовлетворенность организационными условиями оказания услуг – графиком работы учреждения (подразделение отдельных специалистов) (полученное значение по</p>	<p>Укрепление материально-технической базы учреждения в соответствии с данными опроса. Реализация программы «Безбарьерная среда»</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Воробьева Г.Б., директор, Ежов В.В., заместитель директора по общим вопросам</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Весь период</p>
	<p>Совершенствовать организационные условия оказания услуг в соответствии с запросом получателей услуг.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Администрация учреждения</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Весь период</p>

<p>результатам независимой оценки 20 балла из 20 максимально возможных баллов)</p>					
<p>5.3. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении. (полученное значение по результатам независимой оценки 97 баллов из 100 максимально возможных баллов)</p>	<p>Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников учреждения на общем собрании коллектива.</p>	<p>1 кв. 2019 г.</p>	<p>Воробьева Г.Б., директор</p>		
<p>Средне-областной показатель оценки — 94,8</p>					