

УТВЕРЖДАЮ
Министр труда и социальной защиты
населения Новгородской области

С.В. Семёнова



ПЛАН

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
 областным автономным учреждением социального обслуживания «Боровичский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
 на 2021 год**

(стационарное отделение по адресу: Новгородская область г. Боровичи, ул. Р. Люксембург, дом 16)

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	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
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг					
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (94% от общего числа опрошенных получателей услуг)	1. Сбор информации посредством дополнительного анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления уровня получаемых услуг;	30.06.2021	Мальшева О.Н. – культурный организатор;		
	2. Анализ итогов анкетирования получателей социальных услуг;	30.06.2021	Григорьева Т.Н. - зав. отделением Землякова С.М. - зам. директора		
	3. Обеспечение сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им необходимой	Постоянно	Козловская В.М., Баранова С.Н. - ст. медицинские сёстры		

	помощи при оформлении и получении социальных услуг; 4. Осуществление контроля за надлежащим размещением оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к социальным услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности	Постоянно	Землякова С.М. - зам.директора		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1.Приобретение и установка оборудования: бегущая строка, световые маяки, звуковой маяк-информатор, контрастная лента для маркировки дверных проёмов и поверхностей, контрастная противоскользящая полоса для маркировки ступеней	01.12.2021	Манучарян А.С. - директор		
Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1.Приобретение и установка тактильной вывески организации, тактильных комплексных табличек для кабинетов, тактильных пиктограмм	01.12.2021	Манучарян А.С. - (директор)	приобретена и установлена тактильная вывеска организации	04.12.2020
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)					
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники,	1. Сбор информации посредством дополнительного анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления уровня доброжелательности, вежливости работников организации; 2. Анализ итогов анкетирования получателей социальных услуг об	01.07.2021. 15.07.2021.	Мальшева О.Н. – культорганизатор; Григорьева Т.Н. - зав. отделением; Землякова С.М. - зам. директора		

работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (98% от общего числа опрошенных получателей услуг).	удовлетворенности уровнем доброжелательности, вежливости работников организации 3. Проведение разъяснительной работы с сотрудниками учреждения по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики	постоянно	Козловская В.М., Баранова С.Н. - ст. медицинские сёстры		
--	---	-----------	--	--	--

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (92 % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1. Рассмотрение итогов независимой оценки качества условий оказания услуг организацией на общем собрании трудового коллектива;	17.05.2021.	Землякова С.М. - зам.директора		
	2. Проведение дополнительного анкетирования получателей социальных услуг и анализ причин, не позволяющих рекомендовать организацию родственникам и знакомым;	постоянно	Малышева О.Н. – культорганизатор; Григорьева Т.Н. - зав. отделением		
	3. Проведение разъяснительной работы с сотрудниками учреждения по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики	постоянно	Козловская В.М., Баранова С.Н. - ст. медицинские сёстры		

(стационарное отделение по адресу: Боровичский р-н, д. Железково, д.25)

III. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению	1. Приобретение и установка оборудования (электронные)	01.12.2021	Манучарян А.С. - директор		
---	--	------------	---------------------------	--	--

<p>звуковой и зрительной информации</p>	<p>устройства): бегущая строка, световые маяки, звуковой маяк-информатор, контрастная лента для маркировки дверных проёмов и поверхностей, контрастная противоскользящая полоса для маркировки ступеней</p>				
<p>Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>	<p>1. Приобретение и установка: тактильной вывески организации, тактильных комплексных табличек для кабинетов, тактильных пиктограмм</p>	<p>01.12.2021</p>	<p>Манучарян А.С., , директор</p>		