УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО Рыбинский

психоневрологический интернат

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.В.Синявский

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(номер приказа)

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г.

П Л А Н

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

ГБУ СО ЯО Рыбинский психоневрологический интернат

(наименование организации)

на 2019 -2020 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации социальной сферы** | | | | | |
| открытость и доступность информации об организации (в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации") | Своевременно обновлять информацию об интернате в сети Интернет и информационных стендах в учреждении. | Постоянно | Делопроизводитель Гордюкова О.С.,  Программист | Информация в сети интернет и на информационных стендах своевременно актуализируется. | постоянно |
| 1. **Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги** | | | | | |
| комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги | Проведение внепланового опроса среди проживающих о качестве предоставления услуг. | Ноябрь 2019, март 2020 г. | Специалист по социальной работе  Ригина Н.А.,  Шуина Н.Б.,  Заведующая социально-медицинским отделением Антонова А.В. | Анализ результатов опроса и разработка рекомендаций по улучшению качества предоставления услуг. Контроль за исполнением рекомендаций по улучшению качества предоставления услуг. | Ноябрь-декабрь 2019 г.,  Март-апрель 2020 г.  Постоянно |
| 1. **Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| доступность услуг для инвалидов | Выполнение рекомендаций по адаптации основных структурных элементов объекта с целью создания условий доступности услуг для всех категорий инвалидов. | 2019 – 2020 гг. | Директор Синявский И.В. | Проведение работ и ремонтов согласно «Плана мероприятий по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг» | 2019 – 2020 гг. (при наличии финансирования) |
| 1. **Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы** | | | | | |
| доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы | Проведение анализа манеры общения сотрудников между собой и с получателями социальных услуг, причины возникновения конфликтных ситуаций в учреждении. | ежеквартально | Заведующая социально-медицинским отделением Антонова А.В.  Заведующие отделениями Хухарев А.А., Середич О.Л., психолог Белякова Е.А., юрисконсульт Ершов В.А. | Проведение с сотрудниками бесед, тренингов по предупреждению конфликтных ситуаций и способов их решения, соблюдение «Кодекса деловой этики и служебного поведения». | Ноябрь 2019 г.,  Ежеквартально 2020 г. |
| 1. **Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| удовлетворенность условиями оказания услуг | Проведение мониторинга среди проживающих о качестве предоставления услуг. | 2 раза в год | Специалист по социальной работе  Ригина Н.А.,  Шуина Н.Б.,  Заведующая социально-медицинским отделением Антонова А.В. | Своевременное реагирование на изменение потребности получателей социальных услуг. | По результатам мониторинга |
| 1. **Привлечением волонтерских организаций**. | | | | | |
| Проведение мероприятий для проживающих с привлечением волонтерских организаций. | Организация работы по привлечению волонтеров в учреждение. | Ежемесячно, по плану культорганизатора | Культорганизатор Сазанова Г.М. | Привлечено 23 волонтерских организации и частные лица. | ежемесячно по плану культорганизатора |

.