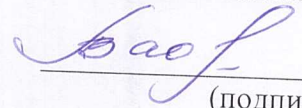


УТВЕРЖДАЮ
 Председатель комитета социальной
 защиты населения Волгоградской области

Л.Ю. Заботина


 (подпись)

15.11.2018
 (дата)

ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
 государственного бюджетного специализированного стационарного учреждения
 социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Нижнедобринский
 психоневрологический интернат»

на 2019 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

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы

На сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Разработать и добавить раздел «Часто задаваемые вопросы»	до 23 января 2019 г.	Собгайда М.Ю. специалист по охране труда		
	Актуализация и обновление размещенной информации	Ежеквартально	Собгайда М.Ю. специалист по охране труда		

II. Комфортность условий предоставления услуг

Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг – 80,0%	Дополнить анкеты по удовлетворенности получателей социальных услуг вопросами по оценке удовлетворенности комфортностью предоставления услуг	до 25 января 2019 года	Калашников В.Б., заместитель директора		
	Проведение анкетирования по удовлетворенности предоставления услуг	Ежеквартально	Калашников В.Б., заместитель директора		
	Анализ проведенного анкетирования и сравнение оценок получателей социальных услуг и исполнителей социальных услуг с целью определения объективности полученных данных	Ежеквартально	Калашников В.Б., заместитель директора		
	Проведение мероприятий по устранению выявленных замечаний	Ежеквартально	Калашников В.Б., заместитель директора		

III. Доступность услуг для инвалидов

Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов – 95,0%	Дополнить анкеты по удовлетворенности получателей социальных услуг вопросами по оценке удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов	до 25 января 2019 года	Калашников В.Б., заместитель директора		
	Проведение анкетирования по удовлетворенности предоставления услуг	Ежеквартально	Калашников В.Б., заместитель директора		
	Анализ проведенного анкетирования и сравнение оценок получателей социальных услуг и исполнителей социальных услуг с	Ежеквартально	Калашников В.Б., заместитель директора		

	целью определения объективности полученных данных				
	Проведение мероприятий по устранению выявленных замечаний	Ежеквартально	Калашников В.Б., заместитель директора		

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 90,0%	Отработать алгоритм поведения персонала организации, обеспечивающего первичный контакт и информирование получателей социальных услуг	до 25 января 2019 г.	Калашников В.Б., заместитель директора		
	Мониторинг мнения получателей социальных услуг в рамках оценки эффективности поведения персонала обеспечивающего первичный контакт и информирование	Ежеквартально	Калашников В.Б., заместитель директора		
Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги – 95,0%	Отработать алгоритм поведения персонала организации, обеспечивающего непосредственное оказание услуг с целью повышения уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	до 25 января 2019 г.	Калашников В.Б., заместитель директора		
	Мониторинг мнения получателей социальных услуг в рамках оценки эффективности	Ежеквартально	Калашников В.Б., заместитель директора		

	поведения персонала организации, обеспечивающего непосредственное оказание услуг с целью повышения уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги				
--	--	--	--	--	--

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым 95,0%</p>	<p>Разработать методические рекомендации по организации работы с получателями социальных услуг с целью снижения уровня конфликтности</p>	<p>до 24 января 2019 г.</p>	<p>Капустина Т.В., начальник социально-реабилитационного отдела</p>		
	<p>Проведение теста «Уровень коммуникативного контроля в общении» М. Шнайдера</p>	<p>1 квартал</p>	<p>Капустина Т.В., начальник социально-реабилитационного отдела</p>		
	<p>Диагностика общего эмоционального состояния, депрессий, неврозов, стресса. Методика САН (самочувствие, активность, настроение)</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Капустина Т.В., начальник социально-реабилитационного отдела</p>		
	<p>Проведение работ по разработанным методическим рекомендациям.</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Капустина Т.В., начальник социально-реабилитационного отдела</p>		

Удовлетворенность получателей услуг организационным и условиями оказания услуг – 92,5%	Дополнить анкеты по удовлетворенности получателей социальных услуг вопросами по оценке условий оказания услуг	24.01. 2019г.	Капустина Т.В., начальник социально-реабилитационного отдела		
	Проведение анкетирования по удовлетворенности предоставления услуг	Ежеквартально	Капустина Т.В., начальник социально-реабилитационного отдела		
	Анализ проведенного анкетирования и сравнение оценок получателей социальных услуг и исполнителей социальных услуг с целью определения объективности полученных данных	Ежеквартально	Капустина Т.В., начальник социально-реабилитационного отдела		
	Проведение мероприятий по устранению выявленных замечаний	Ежеквартально	Капустина Т.В., начальник социально-реабилитационного отдела		