Утверждаю
директор ГУТО «Тульский
психоневрологический интернат»
_____ А.И. Артюхов
____ февраля 2019 года

План
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ГУТО «Тульский психоневрологический интернат», проведенной в 2018 году, на 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятий*	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации					
1.1. Не в полном объеме размещена на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах	Разместить информацию об организации на сайте информационно-телекоммуникационной сети « Интернет» и на информационных	I квартал 2019 года	Заместитель директора Чистякова Г.В.	На сайте размещены: Положение об интернате; Сведения о проводимых проверках;	Декабрь 2018 Апрель 2019

в помещениях учреждения информация, установленная нормативными правовыми актами.	стендах интерната в соответствии с п.13 ФЗ-442 от 28.12.2013 г. и приказа Минтруда России от 17.11.2014 г. № 886 н.			План по устранению недостатков данных проверок; Объём предоставляемых услуг учреждения, тарифы на социальные услуги	Апрель 2019 Июнь 2019
1.2. Наличие неактуального состояния отдельных дистанционных способов обратной связи с получателями.	Создать раздел «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией, предусмотренных приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н. Проводить	2 квартал 2019 года Ежеквартально	Главный специалист Прохваткина Н.Л.; главный специалист Солдатова И.В.	Раздел «Часто задаваемые вопросы» имеется в наличии. Вопросы задаются ПСУ через электронную приёмную **Выполнено**	Ноябрь 2018

	разъяснительную работу среди получателей услуг о выражении мнения о качестве условий оказания услуг в организации на официальном сайте организации.				
1.3. Недостижение 100% показателя удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения от числа респондентов.	Проводить мониторинги удовлетворенности получателей социальных услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения. Развивать коммуникативные качества получателей социальных услуг.	Ежеквартально	Главный специалист Солдатова И.В.; главный специалист Прохваткина Н.Л.	**Выполнено** **Выполнено** Ведется ежедневная работа. Используются следующие технологии: анимал-	Март 2019 Июнь 2019 Еженедельно

	Развивать коммуникативные качества получателей услуг (обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации, проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания, обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности).	Ежемесячно	Главный специалист Тучкова Е.В.; главный специалист Куракова К.В.	терапия, танце-терапия, прикладное творчество, спортивные мероприятия (соц.туризм, скандинавская ходьба). Отчёт о проделанной работе размещается на сайте учреждения Участие в городском конкурсе «Верь в себя» Посещение кружка прикладного творчества в с.Анишино	 Август 2019 1 раз в неделю
2. Комфортность условий предоставления услуг					
2.1. Неудовлетворенность получателей услуг комфортностью условий	<u>В п.Торхово:</u> -оборудовать зоны отдыха в мужском	2019 год	Заместитель директора Чистякова Г.В.;	Выполнено	Декабрь 2018

предоставления услуг от числа респондентов.	отделении телевизорами; -оборудовать спортивный уголок тренажерами. <u>в д. Прудное:</u> - уменьшить количество проживающих в одной комнате (проживающие в комнате на 6 человек). Проводить мониторинги удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг с последующим анализом ситуации и решением вопроса по повышению комфортности условий предоставления услуг в организации.	

	главный специалист Тучкова Е.В.	**Выполнено**	
4 квартал 2019 года	План по государственному заданию		
Ежеквартально	Главный специалист Солдатова И.В.; главный специалист Прохваткина Н.Л.	Выполнено Выполнено	Март 2019 Июнь 2019

3. Доступность услуг для инвалидов					
3.1. Не в полном объеме оборудованы помещения интерната и прилегающие территории в части обеспечения доступности для инвалидов.	Провести работы по оборудованию помещений интерната и прилегающих территорий для достижения показателей, определенных приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н: - оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов (в п.Торхово и д. Прудное): - установить пандусы	2 квартал 2019 года 4 квартал	Заведующий хозяйством Мальцева Г.В. заведующий хозяйством Балакина И.В.; специалист по охране труда Баранов В.В.	Выполнено	Июнь 2019

	в корпусах с перепадами высот; - установить поручни в помещениях; - оборудовать санитарные помещения для инвалидов.	2019 года 4 квартал 2020 года			
3.2. Не в полном объеме обеспечены в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг.	Обеспечить в интернате условия доступности, определенные приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н: - дублирование для инвалидов по слуху звуковой информации; -дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля во всех местах	4 квартал 2020 года	Заместитель директора Чистякова Г.В.; заведующий хозяйством Мальцева Г.В.; заведующий хозяйством Балакина И.В.		

	общественного пользования (столовая, актовый зал, душевые, туалеты и др.).				
3.3. Недостижение 100% показателя удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов от числа респондентов.	Проводить мониторинги удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов с последующим анализом ситуации для решения вопроса доступности услуг для инвалидов.	Ежеквартально	Главный специалист Солдатова И.В.; главный специалист Прохваткина Н.Л.	Выполнено Выполнено	Март 2019г. Июнь 2019г.
4. ***Доброжелательность, вежливость работников организации***					
4.1. Недостижение 100% показателя доброжелательности, вежливости работников учреждения от числа респондентов.	Проводить среди работников организаций разъяснения по: - применению Кодекса этики в части соблюдения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил	Ежеквартально	Заместитель директора Чистякова Г.В.	Проводятся рабочие заседания	Ежемесячно

	служебного поведения; - развитию коммуникативных качеств получателей услуг.				
5. ***Удовлетворенность условиями оказания услуг***					
5.1. Недостижение 100% показателя удовлетворенности условиями оказания услуг от числа респондентов по показателям: - доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым; - доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы учреждения (подразделения, отдельных специалистов и т.д.); - доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	Проводить мониторинги удовлетворенности получателями услуг условиями оказания услуг в интернате с последующим анализом ситуации и решением вопроса по проведению работ по улучшению условий проживания в организации. Проводить разъяснительную работу о порядке и условиях предоставления услуг в организациях социального обслуживания.	Ежеквартально	Заместитель директора Чистякова Г.В.; главный специалист Солдатова И.В.; главный специалист Прохваткина Н.Л.	Выполнено Выполнено	Март 2019 Июнь 2019

в учреждении.					

* Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размешения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Заместитель директора Г.В.Чистякова