

СОГЛАСОВАНО:

УТВЕРЖДАЮ:

министр труда и социальной
защиты Калужской области

П. В. Коновалов

Н.А. Самсонова

2022г.

2022г.



ПЛАН

Мероприятий по совершенствованию деятельности ГБУКО «Калужский ЦСА» по результатам независимой оценки
качества условий оказания услуг, проведенной в 2021 году

№п/п	Показатель качества	Мероприятие	Срок проведения мероприятия	Сотрудник, ответственный за проведение мероприятия
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)				
1.1.	Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении учреждения; на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Проводить анализ размещенной информации на официальном сайте и информационных стендах учреждения. Обновить буклеты об организации с информацией о предоставляемых услугах.	Не реже 1 раза в месяц	Заведующий Отделением социально-правовой помощи
1.2.	Наличие на официальном сайте	Создать на официальном сайте раздел	1 квартал 2022 года	Заведующий Отделением

<p>организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <p>телефона;</p> <p>электронной почты;</p> <p>электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>раздела "Часто задаваемые вопросы",</p> <p>технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>«Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Разместить на официальном сайте анкеты для опроса граждан.</p> <p>На сайте учреждения разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году.</p>	<p>План - до 1 марта 2022 года; отчеты 1 раз в 6 месяцев (до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом) 1 квартал 2022</p>	<p>социально-правовой помощи</p>
--	---	---	----------------------------------

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

<p>2.1. Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>Приобрести и установить 2 кулера с питьевой водой в местах общего пользования (холлы 1 и 2 этажей).</p>	<p>1 полугодие 2022 года</p>	<p>Экономист по договорной и претензионной работе, Заместитель директора.</p>
--	--	------------------------------	---

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

<p>3.1. Оборудование помещений учреждения и прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>- Обеспечить травмобезопасное исполнение завершающих горизонтальных частей поручней лестницы, удлиненных на 0,3 м относительно марша.</p> <p>- Нанести разметку места для стоянки (парковки) автомобилей для инвалидов. Размер парковочного места 6,0х3,6 м; ширина боковых подходов к автомобилям инвалидов на креслах-колясках должна быть не менее 2,5 м.</p> <p>- Обеспечить от места для стоянки (парковки) автомобилей для инвалидов хотя бы один доступный пешеходный подход к основным пешеходным коммуникациям на территории учреждения и до входа в учреждение, в том числе для людей, передвигающихся на кресло-колясках.</p> <p>- Оборудовать душевые ручным душем, резиновыми ковриками с ребристой поверхностью, переносным или</p>	<p>первое полугодие 2023г.</p> <p>второе полугодие 2022 г.</p> <p>второе полугодие 2023г.</p>	<p>Заместитель Директора</p> <p>Заместитель Директора</p> <p>Заместитель Директора</p>
--	--	---	--

3.2.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Обеспечить наличие технических средств информирования, ориентирования и сигнализации, обеспечивающих идентификацию мест и возможность получения услуги (установить видеонформаторы для лиц с нарушением слуха, аудионформаторы для лиц с нарушением зрения, звуковые ориентиры перед входом в туалет, столовый зал, актовый зал, кабинеты для предоставления социальных услуг)</p> <p>Установить тактильные ориентиры (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие и пр.)</p> <p>Заключить соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу).</p>	<p>второе полугодие 2023г.</p>	<p>Заместитель Директора Экономист по договорной и претензионной работе</p>
<p>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</p>				
4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуг</p>	<p>Актуализировать локальные акты организации, устанавливающие порядок приема гражданина в учреждение.</p> <p>Проводить оценку деятельности сотрудников по соблюдению кодекса этики и служебного поведения согласно Критериям оценки качества и результативности оказания услуг для</p>	<p>1 квартал 2022г.</p> <p>Ежемесячно</p>	<p>Юрисконсульт.</p> <p>И.о. директора</p>

		<p>установления выплат стимулирующего характера</p> <p>-Разработать внутрикorporативного сотрудников учреждения.</p> <p>-Организовать исполнение плана внутрикorporативного обучения сотрудников.</p> <p>Оснастить изолятор учреждения телевизором</p>	<p>1 квартал 2022</p> <p>Постоянно</p> <p>1 квартал 2022</p>	<p>Заместитель директора Заведующий филиалом Заведующий отделением социально-правовой помощи</p> <p>Специалист по кадрам Старшие медсестры Начальник планово-экономического отдела Юрисконсульт</p> <p>Заместитель Директора Экономист по и претензионной работе</p>
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг				
5.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Проведение анкетирования с получателями социальных услуг, с целью изучения мнения о качестве предоставляемых услуг	Ежеквартально	Психолог