СОГЛАСОВАНО:
министр труда и социальной защиты Калужской области
_____П. В. Коновалов
«17» сентября 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ:
и.о. директора ГБУКО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»
_____ Р.А. Лопанов
«17» сентября 2024 г.

ПЛАН
мероприятий по улучшению качества деятельности ГБУКО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в 2024 году

№ п/п	Показатели независимой оценки качества условий оказания услуг	Мероприятия, направленные на повышение качества условий оказания услуг	Сроки проведения мероприятия	Сотрудник, ответственный за проведение мероприятия
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети «Интернет».	На официальном сайте организации разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году (рейтинг, количественные результаты оценки, чек-листы, планы по устранению выявленных недостатков на 2024 – 2026 годы, отчеты о выполнении указанных планов).	До 1 ноября 2024 года Отчеты 1 раз в 6 месяцев (до 15 января и до 15 июля)	Заведующая отделением социально-правовой помощи Е.А. Степанова
		Проводить мониторинг информации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания.	Постоянно, не реже 1 раза в квартал	Директор Н.А. Самсонова
		Разработать и разместить на официальных сайтах и на стендах организаций социального обслуживания:	IV квартал 2024 года	Заведующая отделением социально-правовой помощи

		- правила приема, перевода и выписки (отчисления) из учреждения; - правила временного выбытия из учреждения в домашний отпуск; - правила посещения граждан, проживающих в организациях социального обслуживания, включая перечень и количество продуктов питания, разрешенных для передачи.		Е.А. Степанова
		На сайте учреждения разместить сведения о контролирующих организациях, в которые можно обратиться в случае нарушения прав получателей социальных услуг (учредитель, прокуратура, Уполномоченный по правам человека в Калужской области, Управление Роспотребнадзора по Калужской области, Государственная инспекция труда в Калужской области)	IV квартал 2024 года	Заведующая отделением социально-правовой помощи Е.А. Степанова
		Обновить буклеты об организации социального обслуживания с информацией о предоставляемых услугах.	I квартал 2025 года	Заведующая отделением социально-правовой помощи Е.А. Степанова
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг *Замечаний нет, мероприятий не предусмотрено*				
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.	Обеспечить травмобезопасное исполнение завершающих горизонтальных частей поручней лестницы, удлиненных на 0,3 м относительно марша.	I полугодие 2025 года	Заместитель директора Р.А. Лопанов Экономист по договорной и претензионной работе М.В. Ларионова
		Оборудовать жилые комнаты и замкнутые пространства (туалетные комнаты) кнопками вызова персонала.	I полугодие 2025 года	Заместитель директора Р.А. Лопанов Экономист по договорной и претензионной работе М.В. Ларионова

3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи)	IV квартал 2024 года	Заведующая отделением социально-правовой помощи Е.А. Степанова
		Установить видеоинформаторы для лиц с нарушением слуха, аудиоинформаторы для лиц с нарушением зрения, звуковые ориентиры перед входом в туалет, столовый зал, актовый зал, кабинеты для предоставления социальных услуг	2025-2026 годы	Заместитель директора Р.А. Лопанов Экономист по договорной и претензионной работе М.В. Ларионова
		Установить тактильные ориентиры (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие и пр.)	2025-2026 годы	Заместитель директора Р.А. Лопанов Экономист по договорной и претензионной работе М.В. Ларионова
		Обеспечить наличие визуальных ориентиров на всем пути движения до места оказания услуги для лиц с нарушением слуха.	2025 год	Заместитель директора Р.А. Лопанов Экономист по договорной и претензионной работе М.В. Ларионова
		Заключить соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу) либо принять в штат сотрудника, обученного русскому жестовому языку.	I квартал 2025 года	Экономист по договорной и претензионной работе М.В. Ларионова
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации				
4.1.	Удовлетворенность получателей социальных услуг, их родственников и представителей доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя	Разработать внутренний стандарт и алгоритм действий персонала при первичном обращении (поступлении) гражданина в организацию	IV квартал 2024 года	Заведующая отделением социально-правовой помощи Е.А. Степанова

	услуги (работники приемно-карантинного отделения, работники, консультирующие граждан по телефону)	Разработать внутренний стандарт и памятку по предоставлению информации по телефону для специалистов организации, осуществляющих консультирование граждан по телефону	IV квартал 2024 года	Директор Н.А. Самсонова
		Провести обучение персонала организации, который осуществляет первичный прием (консультирование) получателей социальных услуг и их представителей по вопросам этики и деонтологии	IV квартал 2024 года	Директор Н.А. Самсонова
		Ввести на регулярной основе рабочие совещания с коллективом организации по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения	Ежеквартально	Директор Н.А. Самсонова
4.2.	Удовлетворенность получателей социальных услуг, их родственников и представителей доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Обеспечить формирование внутрикорпоративной системы обучения персонала, направленной на повышение качества жизни получателей социальных услуг, расширению компетенций среднего и младшего медицинского персонала, помощников по уходу, других категорий сотрудников, занятых в предоставлении социальных услуг, в том числе в рамках внедрения системы долговременного ухода. Разработать планы обучения с указанием темы занятия, даты проведения, категорий обучающихся сотрудников, ответственных за проведение занятий, контролировать исполнение планов обучения.	Разработка планов внутрикорпоративного обучения (ежегодно в декабре на следующий год) Отчеты с указанием проведенных занятий - 1 раз в 6 месяцев (до 15 января и до 15 июля)	Директор Н.А. Самсонова Старшая медицинская сестра А.В. Сергеева
		Предусмотреть выплаты стимулирующего характера для сотрудников, занятых в организации и проведении занятий для различных категорий работников организации	IV квартал 2024 года	Начальник планово-экономического отдела А.В. Очкас
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг *Замечаний нет, мероприятий не предусмотрено*				