

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ КО «Центр содействия семейному воспитанию имени Попова В.Т.»  
 Воспитанию имени Попова В.Т.  
 Е.В.Семина  
 2022г.

« 07 » \_\_\_\_\_ 2022г.



ОТЧЕТ

по исполнению плана мероприятий на 2022-2023 годы по совершенствованию деятельности  
 ГБУ КО «Центр содействия семейному воспитанию имени Попова В.Т.»  
 по итогам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2021 году  
 за 1-ое полугодие 2022 года

| № п/п | Показатели независимой оценки качества условий оказания услуг   | Мероприятия, направленные на повышение качества условий оказания услуг   | Срок исполнения   | Отчет по исполнению   |
|-------|---|--|---|---|
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)). | Провести анализ размещенных на официальных сайтах положения об учреждении и его структурных подразделениях, правил внутреннего распорядка, обеспечить размещение доработанных локальных нормативных правовых актов.              | 1 квартал 2022 года   | Выполняется постоянно<br>Проведена работа по актуализации размещенной информации на информационных стендах и официальном сайте учреждения.  |
| 1.2.  | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);   | На сайте учреждения разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году (рейтинг, планы по устранению выявленных недостатков, отчеты о выполнении планов по устранению выявленных недостатков). | План - до 1 марта 2022 года; отчеты 1 раз в 6 месяцев (до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом) | На сайте размещены результаты независимой оценки качества услуг. Имеются в наличии: электронный сервис для обращения (жалобы, предложения), существует форма обратной связи в разделе контакты; электронный сервис для получения консультации по оказываемым услугам в разделе «Часто задаваемые вопросы» в разделе контакты; техническая возможность |
|       | «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).   |  |   |   |

|      |  |  |   |  |
|------|--|--|---|--|
|      |  |  |   | выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией представлена анкетой для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в разделе контакты.   |
|      |  | III.   |   |  |
|      |  | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов  |   |  |
| 3.1. | Оборудование помещений организацией (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:<br>оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);<br>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>наличие сменных кресел-колясок;<br>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.  | <p>Обеспечить наличие крючков для костылей и других принадлежностей в кабине уборных сбоку от унитаза.</p> <p>Обеспечить возможность проезда в душевую на кресло-коляске.</p> <p>Оборудовать душевые ручным душем, резиновыми коврикками с ребристой поверхностью, переносным или закрепленным на стене складным сиденьем, расположенным на высоте не более 0,48 м от уровня пола. Глубина и длина сиденья не менее 0,5 м.</p> <p>Установить в мужских туалетах писсуары на высоте от пола не более 0,4 м (или вертикальной формы)</p> <p>Оборудовать жилые комнаты и замкнутые пространства (туалетные комнаты) кнопками вызова персонала.</p> <p>Обеспечить наличие сменных кресел-колясок.</p> <p>Обеспечить наличие стационарных и откидных опорных поручней, поворотных или откидных сидений.</p> | <p>4 кв. 2022 года</p> <p>3-4 кв. 2023 года</p> <p>3-4 кв. 2023 года</p> <p>3-4 кв. 2023 года</p> <p>3-4 кв. 2023 года</p> <p>3-4 кв. 2023 года</p> <p>3-4 кв. 2023 года</p> <p>3-4 кв. 2023 года</p> | <p>В плане на 2022 год</p> <p>Внесено в план на 2023 год</p> <p>Внесено в план на 2023 год</p> <p>Внесено в план на 2023 год</p> <p>Внесено в план на 2023 год</p> <p>Внесено в план на 2023 год</p> <p>Внесено в план на 2023 год</p> <p>Внесено в план на 2023 год</p> |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; | <p>Установить тактильные ориентиры (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие и пр.)</p> <p>Обеспечить наличие тактильно-контрастных напольных указателей перед пандусами.</p> <p>Обеспечить наличие визуальных ориентиров на всем пути движения до места оказания услуги для лиц с нарушением слуха.</p>   | <p>3-4 кв. 2023 года</p> <p>3-4 кв. 2023 года</p> <p>3-4 кв. 2023 года</p>  | <p>Внесено в план на 2023 год</p> <p>Внесено в план на 2023 год</p> <p>Внесено в план на 2023 год</p>  |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   | <p>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.</p>   |  |  |
| <p>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации</p>   |   |  |  |
| <p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники приемного отделения, прочие работники) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> | <p>Актуализировать локальные акты организации, устанавливающие порядок приема гражданина в учреждение, включив в него беседу специалиста об условиях проживания в учреждении, знакомством с правилами внутреннего распорядка, распорядком дня, беседу с психологом.</p>   | <p>1 квартал 2022 года</p>   | <p>При приеме воспитанников в учреждение проводить: медицинскими работниками, проверка и ознакомление с личным делом ребенка, осуществятся беседа со специалистами (социальным обучением педагогом, психологом, и др.), ознакомление воспитанника с правилами внутреннего распорядка, режимом дня и т.д.</p> |
| <p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги</p>   | <p>Обеспечить формирование системы обучения персонала, которая должна стать основой корпоративной этики общения, направленной на повышение компетенций персонала и повышение культуры общения с получателями социальных услуг (разработать планы обучения сотрудников всех категорий, занятых в предоставлении социальных услуг, в том числе в рамках внедрения системы одновременного ухода)</p> | <p>Планы разработать<br/>Декабрь 2021<br/>Декабрь 2022<br/>Декабрь 2023<br/>Очеты 1 раз в 6 месяцев (до 15 числа следующего отчетным периодом)</p> | <p>План обучения сотрудников учреждения (в том числе повышение квалификации) утвержден приказом № 163 от 30.08.2021г.</p>  |