

Отчёт по выполнению плана мероприятий на 2022-2024 г.г. по совершенствованию деятельности ГБУ КО «РЦИ КРОК» по итогам независимой оценки качества услуг, оказываемых организациями социального обслуживания, проведённой в 2021 г. за период 1 полугодия 2024 г.

№ п/п	Показатели качества	Мероприятия, направленные на повышение качества условий оказания услуг	Срок проведения мероприятия	Исполнение за 2 полугодие 2022 г.
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об 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" (далее - официальный сайт учреждения).	Осуществлять ежеквартальный мониторинг актуальности публикуемых нормативно – правовых актов, локальных актов учреждения с целью своевременного обновления информации на информационных стендах в помещении учреждения и на официальном сайте учреждения.	Ежеквартально.	Выполнено
		Обеспечить постоянный мониторинг обращений с целью поддержки обратной связи с гражданами, обращающимися через терминал обратной связи на сайте организации в сети «Интернет» и Платформу обратной связи	Постоянно.	Выполнено
		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).	отчеты 1 раз в 6 месяцев (до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом)	Выполнено
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и	На сайте учреждения разместить указанную информацию, в группах и каналах учреждения в социальных сетях разместить виджеты обратной		Выполнено

	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.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организаций (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	связи и ссылки на Платформцу обратной связи (ПОС) Госуслуги. Сформировать раздел «Часто задаваемые вопросы» на сайте учреждения.		
	II. По показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг:			
2.1	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).	Ремонт кровли основного корпуса (устройство ограждения крыши)	2024 г	Выполнено.
III. По показателям, характеризующим 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 отремонтированные санитарные помещения системой экстренного вызова персонала.		Выполнено	
		Осуществить дополнительно к имеющейся маркировку дверных проёмов на эвакуационных путях контрастной лентой		Выполнено	
		Установить в мужских туалетах писсуары на высоте от пола не более 0,4 м (или вертикальной формы)		Выполнено	
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.	Обеспечить наличие технических средств информирования, ориентирования и сигнализации, обеспечивающих идентификацию мест и возможность получения услуги (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)		Установлены видеоэкраны (мониторы) на 1, 2, 3 этажах с возможностью трансляции видеoinформации	

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации				
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).	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 долговременного ухода)	Отчеты 1 раз в 6 месяцев (до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом)	Доля удовлетворённости за 1 полугодие составляет 100% Приказом N 41 от 28 августа 2015 г. в учреждении утверждено «Положение о принципах добросовестной работы в государственном бюджетном учреждении Калужской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно - образовательный комплекс» Приказом № 47 от 10 февраля 2021 г. в учреждении утверждена «Инструкция для работников государственного бюджетного учреждения Калужской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно-образовательный комплекс» по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются»
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги		Достижение показателя 100%	