

**План мероприятий по улучшению деятельности  
ГКУСО ВО «Гороховецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья»  
на 2019 год по итогам независимой оценки, проведенной в 2018 году**

№ п/п	Наименование мероприятий	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий
<b>1.</b>	<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации</b>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100	в течение года	зам.директора гл.бухгалтер	100	ежемесячная актуализация сведений на информационных стендах в помещениях учреждения, на официальном сайте учреждения, сайте bus.gov.ru, страницах центра в группах «В Контакте», «Одноклассники» в сети Интернет
1.2.	Наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	в течение года	зам.директора	100	- ежеквартальная актуализация сведений о номерах телефона, адресов эл.почты; - еженедельная проверка технической возможности дистанционного получения ПСУ необходимых консультаций, выражения мнений, иного дистанционного взаимодействия; - ежедневная проверка разделов сайта «Обратная связь», «Пресс-центр» и страниц в группах «В Контакте», «Одноклассники» на предмет оперативного дистанционного взаимодействия
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в	100	в течение года	зам.директора зав.отделениями	100	- анкетирование ПСУ по окончании пройденного курса реабилитации; - ежемесячный анализ анкет, незамедлительное устранение выявленных нарушений

	помещениях учреждения, на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» (по результатам анкетирования)					
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>					
2.1.	Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг	100	в течение года	зав.хозяйством	100	- ежедневная проверка наличия, работоспособности и доступности: зон парковки автотранспорта перед зданиями учреждения, зон отдыха (ожидания) на территориях и внутри зданий учреждения, навигации внутри учреждения, санитарно-гигиенических помещений, санитарного состояния помещений, питьевой воды, телефонной и интернет связи, систем жизнеобеспечения (вода, канализация, отопления и пр.);
1 квартал 2019			- установка дополнительного аварийного освещения в здании стационарного отделения;			
2 квартал 2019			- установка уличной игровой площадки для детей-инвалидов в возрасте 0-3 лет;			
3 квартал 2019			- текущий ремонт кровли в главном здании учреждения;			
3 квартал 2019			- капитальный ремонт электропроводки в главном здании учреждения;			
3 квартал 2019			- косметический ремонт отдельных помещений учреждения			
в течение года			специалист по соц.работе ОРДОВ			- сопровождение по учреждению ПСУ, имеющих ограничения к передвижению
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (по результатам анкетирования)	100	в течение года	зам.директора зав.отделениями	100	- еженедельный контроль за своевременностью предоставления услуг - анкетирование ПСУ по окончании пройденного курса реабилитации; - ежемесячный анализ анкет, незамедлительное устранение выявленных нарушений
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (по результатам анкетирования)	100	в течение года	зам.директора зав.отделениями	100	- анкетирование ПСУ по окончании пройденного курса реабилитации; - ежемесячный анализ анкет, незамедлительное устранение выявленных нарушений
<b>3.</b>	<b>Доступность услуг для инвалида</b>					

3.1.	Оборудование помещений учреждения и прилегающим к учреждению территориям с учетом доступности для инвалидов	100	в течение года	зав.хозяйством	100	ежедневная проверка технического состояния и доступности подъездных путей к зданиям учреждения, стоянок автотранспорта, поручней, реабилитационного оборудования, санитарно-гигиенических помещений, их своевременный ремонт (замена)
3.2.	Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	в течение года	зав.хозяйством	100	- ежедневная проверка технического состояния и доступности бегущих строк, звуковых и световых маяков, систем вызова помощи, тактильных полос, информационных знаков и мнемосхем, санитарно-гигиенических помещений, их своевременный ремонт (замена)
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов <i>(по результатам анкетирования)</i>	100	в течение года	зам.директора зав.отделениями	100	- анкетирование ПСУ по окончании пройденного курса реабилитации; - ежемесячный анализ анкет, незамедлительное устранение выявленных нарушений
<b>4.</b>	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</b>					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение <i>(по результатам анкетирования)</i>	100	в течение года	зам.директора зав.отделениями	100	- анкетирование ПСУ по окончании пройденного курса реабилитации; - ежемесячный анализ анкет, незамедлительное устранение выявленных нарушений
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение <i>(по результатам анкетирования)</i>	100	в течение года	зам.директора зав.отделениями	100	- анкетирование ПСУ по окончании пройденного курса реабилитации; - ежемесячный анализ анкет, незамедлительное устранение выявленных нарушений
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	100	в течение года	зам.директора зав.отделениями	100	- анкетирование ПСУ по окончании пройденного курса реабилитации; - ежемесячный анализ анкет, незамедлительное устранение выявленных нарушений

	учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по результатам анкетирования)					
<b>5.</b>	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (по результатам анкетирования)	100	в течение года	зам.директора зав.отделениями	100	- анкетирование ПСУ по окончании пройденного курса реабилитации; - ежемесячный анализ анкет, незамедлительное устранение выявленных нарушений
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы учреждения (по результатам анкетирования)	100	в течение года	зам.директора зав.отделениями	100	- анкетирование ПСУ по окончании пройденного курса реабилитации; - ежемесячный анализ анкет, незамедлительное устранение выявленных нарушений
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (по результатам анкетирования)	100	в течение года	зам.директора зав.отделениями	100	- анкетирование ПСУ по окончании пройденного курса реабилитации; - ежемесячный анализ анкет, незамедлительное устранение выявленных нарушений