

УТВЕРЖДАЮ
 И.о. министра труда и социальной
 защиты Калужской области
 Т.В. Романова
 августа 2024г.



**ПЛАН на 2024 – 2026 годы
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания,
 проведенной в 2024 году**

№ п/п	Показатели независимой оценки качества условий оказания услуг	Мероприятия, направленные на повышение качества условий оказания услуг	Учреждение	Срок исполнения
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).	Все учреждения	До 1 ноября 2024 года; отчеты размещать 1 раз в 6 месяцев (до 15 января и до 15 июля)
		Проводить мониторинг информации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания.	Все организации (руководители)	постоянно, не реже 1 раза в квартал
		Разработать и разместить на официальных сайтах и на стендах организаций социального обслуживания: - правила приема, перевода и выписки (отчисления) из учреждения; - правила временного выезда из учреждения в домашний отпуск; - правила посещения граждан, проживающих в организациях социального обслуживания, включая перечень и количество продуктов питания, разрешенных для передачи.	Дома-интернаты для престарелых и инвалидов, дома социального обслуживания, включая детский, центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	IV квартал 2024 года
		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	Все организации	IV квартал 2024 года

<p>Калужской области, Государственная инспекция труда в Калужской области)</p>		
<p>На сайте учреждения разместить сведения о структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания</p>	<p>ГБУ КО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p>	
<p>На сайте учреждения разместить сведения о предписаниях органов, осуществляющих государственный контроль, в том числе в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)</p>	<p>ГБУКО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Жиздринский дом социального обслуживания», ГБУКО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p>	<p>IV квартал 2024 года</p>
<p>На сайте учреждения разместить информацию: - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам</p>	<p>ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p>	<p>IV квартал 2024 года</p>

		<p>социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно</p> <p>- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>- количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.</p>		
		Обновить буклеты об организации социального обслуживания с информацией о предоставляемых услугах.	Все организации	1 квартал 2025 года
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),	На официальном сайте организации обеспечить работу электронного сервиса «Часто задаваемые вопросы»	ГБУКО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье», ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,	IV квартал 2024 года

	получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела "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); возможности размещения и просмотра отзывов в «Гостевой книге».		ГБУКО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГКУКО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания».	
		На официальном сайте организации разместить активные ссылки на аккаунты в социальных сетях	ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	IV квартал 2024 года
		На официальном сайте организации обеспечить возможность размещения и просмотра отзывов, оставленных в «Гостевой книге» или разделе «Отзывы»	ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Жиздринский дом социального обслуживания», ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно-образовательный комплекс».	IV квартал 2024 года
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания 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.).	Приобрести и установить кулеры с питьевой водой в местах общего пользования (холлы, зоны отдыха).	ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания»	1 квартал 2025 года

		С целью оказания помощи получателям социальных услуг в выполнении повседневных бытовых процедур, включая проведение ежедневных прогулок на свежем воздухе, провести работу укомплектованию должности помощник по уходу	ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Нагорновский дом социального обслуживания»	2024 год 2025 год 2026 год
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.	Провести ремонт асфальтового покрытия пандусов и прилегающей территории для беспрепятственного передвижения инвалидов на кресло-колясках	ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Медынский дом социального обслуживания», ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Жиздринский дом социального обслуживания»	2025 - 2026 годы
		Обеспечить травмобезопасное исполнение завершающих горизонтальных частей поручней лестницы, удлинённых на 0,3 м относительно марша.	ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий», ГКУ КО «Жиздринский дом социального обслуживания»	2025 – 2026 годы
		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.	ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1 полугодие 2025 года
		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.	ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1 полугодие 2025 года
		Установить в мужских туалетах писсуары на высоте от пола не более 0,4 м (или вертикальной формы)	ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Тарусский дом социального обслуживания», ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	2025 – 2026 годы

		Оборудовать жилые комнаты и замкнутые пространства (туалетные комнаты) кнопками вызова персонала.	ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий»	I полугодие 2025 года
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)	ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Нагорновский дом социального обслуживания», ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно-образовательный комплекс», ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Тарусский дом социального обслуживания», ГБУКО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Жиздринский дом социального обслуживания», ГБУКО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	IV квартал 2024 года
		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	ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий»; ГБУ КО «Жиздринский дом социального обслуживания»; ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУ КО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Тарусский дом социального обслуживания»,	2025-2026 годы

			ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУКО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	
	Установить тактильные ориентиры (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие и пр.)		ГБУ КО «Тарусский дом социального обслуживания», ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий»	2025-2026 годы
	Обеспечить наличие визуальных ориентиров на всем пути движения до места оказания услуги для лиц с нарушением слуха.		ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий»	2025 год
	Заключить соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу) либо принять в штат сотрудника, обученного русскому жестовому языку.		ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий»; ГБУ КО «Жиздринский дом социального обслуживания», ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1 квартал 2025 года

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 услуги (работники приемно-карантинного отделения, работники, консультирующие граждан по телефону)	Разработать внутренний стандарт и алгоритм действий персонала при первичном обращении (поступлении) гражданина в организацию	Все организации	IV квартал 2024 года
		Разработать внутренний стандарт и памятку по предоставлению информации по телефону для специалистов организации, осуществляющих консультирование граждан по телефону	Все организации	IV квартал 2024 года
		Провести обучение персонала организации, который осуществляет первичный прием (консультирование) получателей социальных услуг и их представителей по вопросам этики и деонтологии	Все организации	IV квартал 2024 года

		Ввести на регулярной основе рабочие совещания с коллективом организации по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения	Все организации	ежеквартально
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)	Все организации	Разработка планов внутрикорпоративного обучения (ежегодно в декабре на следующий год), отчеты с указанием проведенных занятий размещать 1 раз в 6 месяцев (до 15 января и до 15 июля)
		Предусмотреть выплаты стимулирующего характера для сотрудников, занятых в организации и проведении занятий для различных категорий работников организации	Все организации	IV квартал 2024 года
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
5.1.	Удовлетворенность получателей социальных услуг в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	Обеспечить соблюдение натуральных норм питания, доработать 14-ти дневные меню. Проводить сервировку столов, обеспечить замену металлических тарелок и пластмассовых стаканов на посуду из небьющегося стекла, в том числе для лиц, проживающих в отделениях милосердия	ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	IV квартал 2024 года
		Обеспечить получателей социальных услуг мягким инвентарем в соответствии с установленными нормативами. Приобретение мягкого инвентаря осуществлять с учетом пожеланий получателей социальных услуг в рамках установленной номенклатуры.	ГБУ КО «Жиздринский дом социального обслуживания», ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания»	2024 – 2026 годы