УТВЕРЖДАЮ

Директор бюджетного учреждения

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

«Реабилитационный центр для детей и подростков

с ограниченными возможностями

«Добрый волшебник»

С.В. Королева

20.12.2017 г

**Отчет об исполнении плана мероприятий по улучшению качества работы**

**бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Реабилитационный центр для детей и подростков**

**с ограниченными возможностями «Добрый волшебник»**

**на 2017 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **Сроки исполнения** | **Информация об исполнении** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Обеспечение доступности информации на сайте учреждения для инвалидов по зрению (тотально незрячих) в полном объеме:- графические файлы формата PDF, содержащие документы в графическом виде, дополнительно представлять в текстовом формате;- информацию внутри разделов упорядочить для облегчения ее поиска | 2 квартал 2017 года, далее постоянно | Сайт адаптирован к использованию слабовидящих и незрячих людей. Технические работы по адаптированию документов в формате Word для слабовидящих и незрячих людей проводятся ежедневно в связи с обновлением новостной ленты и добавлением документов. |
| 2 | Размещение информации о численности получателей услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, об объеме предоставляемых услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц и образцы форм подачи жалоб на официальном сайте и стендах учреждения | 1 квартал 2017 года, далее постоянно | На официальном сайте и стендах учреждения еженедельно размещается информация о количестве свободных мест для приёма получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счёт средств бюджета Ханты-Мансийского автономного округа – Югры |
| 3 | Установка системы звуковых, визуальных и тактильных ориентиров для лиц с нарушениями зрения и слуха на территории и в помещениях учреждения | 3 квартал 2017 года | На территории и в помещениях учреждения установлены:- система звуковых, визуальных и тактильных ориентиров для лиц с нарушениями зрения и слуха;- 2 видеодомофона |
| 4 | Оборудование входных зон, санитарно-гигиенических помещений учреждения с учетом требований доступности для маломобильных получателей социальных услуг:- установка пандусов, поручней, увеличение ширины дверного проема в соответствии с нормативными требованиями;- установка низких поддонов для душа;- установка кнопки экстренного вызова в туалетах и душевых | 4 квартал 2017 года | Проведена работа по установке пандусов и поручней, увеличению ширины дверных проемов, в ноябре выполнен текущий ремонт входных блоков двух реабилитационных групп.Установка низких поддонов для душа и кнопки экстренного вызова в туалетах и душевых будет произведена по мере финансирования. |
| 5 | Дооборудование входа в здание приспособлениями для маломобильных групп населения | 4 квартал 2017 года | Работа по дооборудованию входа на территорию учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения завершена в сентябре текущего года |
| 6 | Установка информационного киоска для получателей услуг, с целью повышения качества социальных услуг для лиц с нарушением функций слуха и зрения | 4 квартал 2017 года | Установлен информационный киоск для получателей социальных услуг, адаптированный для пользования лицами с нарушением функций слуха и зрения |
| 7 | Укомплектование учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | 2 квартал 2017 года, далее постоянно | Учреждение укомплектовано специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, на 90 % |
| 8 | Увеличение доли опрашиваемых получателей социальных услуг до 30 % от общего количества обслуженных за отчетный период | 1 квартал 2017 года, далее постоянно | Анкетирование проводится ежемесячно. Доля опрошенных получателей социальных услуг составляет 35 % от общего количества обслуженных за отчетный период. |
| 9 | Оптимизация работы специалистов с целью уменьшения среднего времени ожидания приема к специалисту при личном обращении (по результатам анкетирования), не более 15 минут | 1 квартал 2017 года, далее постоянно | Время ожидания приема к специалисту при личном обращении составляет не более 15 минут |
| 10 | Проведение анализа частичной неудовлетворенности получателей социальных услуг условиями предоставления услуг (по результатам анкетирования) и проведение мероприятий по улучшению и их устранению, а именно:- мебели, мягкого инвентаря;- предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг;- оборудования для предоставления социальных услуг;- оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | постоянно | По результатам анкетирования удовлетворенность получателей условиями и качеством предоставления социальных услуг составляет 100 % |
| 11 | Повышение оперативности решения вопросов получателей услуг учреждения (по результатам анкетирования) | постоянно | Все вопросы рассматриваются своевременно без нарушения сроков |
| 12 | Приведение книги регистрации обращений граждан в соответствие с нормативными документами | 1 квартал 2017 года | Книга регистрации обращений граждан приведена в соответствие с нормативными требованиями |
| 13 | Проведение обучения работников учреждения по оказанию ситуационной помощи отдельным категориям граждан | 1 квартал 2017 года, далее постоянно | Во всех отделениях в марте, августе и ноябре 2017 года проведена техническая учеба по изучению Алгоритма оказания ситуационной помощи отдельным категориям граждан |
| 14 | Анализ и организация деятельности учреждения по замечаниям, полученным в ходе телефонного опроса получателей услуг:- увеличение продолжительности курсов АФК и массажа до 20 дней;- увеличение количества оздоровительных процедур;- упрощение процедуры получения услуг;- организация и предоставление услуги «массаж» на дом | 1 квартал 2017 года | Проведены мероприятия по замечаниям, полученным в ходе телефонного опроса получателей услуг: увеличилось количество оздоровительных процедур, упрощена процедура получения услуг, организовано предоставление услуги «массаж» на дому сектором «Служба домашнего визитирования». Занятия АФК и услуги массажа назначаются в зависимости от медицинских показаний и варьируются от 15 до 20 дней. |