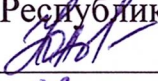


отр 28.02.23

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель министра труда,
занятости и социальной защиты
Республики Татарстан
 Ю.И. Абдреева
«23» января 2023г.

ПЛАН
по устранению недостатков выявленных в ходе проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг ГАУСО «КЦСОН в городском округе «город Казань»
на 2023 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Срок реализации	Ответственный исполнитель
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания				
1	Не полная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Размещение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг, плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества на официальном сайте учреждения	до 27.02.2023	начальник отдела информационных технологий Кладиев А.В.
		Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности учреждения на официальном сайте, информационных стендах и СМИ	постоянно	
		Размещение информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания	еженедельно	

		Публикация анонсов мероприятий для получателей социальных услуг	еженедельно	
		Размещение информации о проведённых мероприятиях на официальном сайте учреждения, СМИ и интернет ресурсах	в течение года	
		Ознакомление населения с перечнем гарантированных государством социальных услуг в СМИ, информационных стендах учреждений, через рекламную полиграфическую продукцию	в течение года	директор Ибрагимова Н.В.; заместители директора: Макарова А.И., Мирзина Г.Р., Курбангалиева Л.К.; начальник отдела информационных технологий Кладиев А.В.
		Актуализация нормативно-правовых документов в сфере оказания социальных услуг на официальном сайте учреждения	по мере внесения изменений в нормативные документы	
		Информирование общественных организаций об изменениях в законодательстве, регулирующих вопросы социального обслуживания населения	май, октябрь	директор Ибрагимова Н.В.; заместители директора: Макарова А.И., Мирзина Г.Р., Курбангалиева Л.К.

II. Комфортность условий предоставления услуг

2	Не соблюдение регламентированного времени ожидания предоставления услуги	Проведение внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг: — заведующими отделений; — заместителями директора. При выявлении фиксации нарушений в актах проверки с указанием сроков устранения недостатков	ежемесячно ежеквартально	директор Ибрагимова Н.В.; заместители директора: Мирзина Г.Р., Курбангалиева Л.К.
---	--	---	-----------------------------	---

		Анкетирование получателей социальных услуг и мониторинг отзывов граждан на сайте учреждения, на официальном сайте bus.gov.ru	ежеквартально	
		Проведение информационно-разъяснительной работы с сотрудниками отделений о необходимости соблюдения регламента оказания социальных услуг	ежемесячно	
3	Не полная удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией	Закупка оборудования для сенсорных комнат для установки в отделении социальной помощи семье и детям	3 квартал	начальник хозяйственного отдела Хайруллин Р.Р.
III. Доступность услуг для инвалидов				
4	Не полная удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Установка индукционной петли, мнемосхемы, речевого указателя, указательных табличек со шрифтом Брайля в отделении дневного пребывания	3 квартал	начальник хозяйственного отдела Хайруллин Р.Р.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания				
5	Недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников организации	Анкетирование получателей социальных услуг, анализ удовлетворенности получаемыми социальными услугами, в т.ч. показателя «Отсутствие доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников»	ежеквартально	директор Ибрагимова Н.В.; заместители директора: Мирзина Г.Р., Курбангалиева Л.К.
		Проведение внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг, в т.ч. соблюдение принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утвержденных приказом Министерства труда, занятости и социально защиты Республики Татарстан от 18.11.2013 №653 «Об утверждении кодекса профессиональной этики и служебного поведения		

		социального работника» (проверка с выходом к получателям социальных услуг, телефонный обзвон): — заведующими отделений; — заместителями директора	ежемесячно ежеквартально	
		Проведение собраний сотрудников учреждения с целью недопустимости нарушения работниками учреждения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при личном контакте с получателями социальных услуг	ежемесячно	
		Прохождение курсов повышения квалификации сотрудниками учреждения в соответствии с заявкой на 2023 год: — тренинг «Сохранение психологического здоровья специалиста социальных служб; профилактика эмоционального выгорания и профессиональных деформаций»; — тренинг «Коммуникативная компетентность и имидж работника социальной сферы»	по графику ГКУ «РРЦ»	
		Проведение мероприятий по предупреждению профессионального выгорания и повышению личностной мотивации специалистов КЦСОН (на основе методических рекомендаций Ресурсного центра координации деятельности психологических служб Республики Татарстан «Ориентир» для субъектов психологической помощи по профилактике эмоционального выгорания): 1. Групповые занятия: — «Симптомы эмоционального выгорания. Критерии самодиагностики при возникновении первых признаков эмоционального выгорания»; — «Методы и приемы самопомощи. Приемы моторной регуляции самопомощи»;	февраль март - апрель	

		— «Приемы когнитивной регуляции самопомощи»; — «Приемы регуляции посредством другой эмоции»; — «Методы по предупреждению и профилактике эмоционального выгорания»; — «Искусство самонаблюдения и осознанности». 2. Самообразование специалистов: — «Изучение специальной психологической литературы по тематике эмоционального выгорания». 3. Разработка информационных материалов и буклетов: — «Симптомы эмоционального выгорания»; — «Как справиться со стрессом?»; — «Техника позитивного мышления»; — «Самоподдерживающие приемы»; — «Активные тактики сопротивления стрессу»	май - июнь июнь - июль сентябрь - октябрь ноябрь - декабрь в течение года в течение года	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
6	Не полная удовлетворенность условиями оказания услуг в организации, в том числе организационными условиями, готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Проведение внутреннего контроля качества за соблюдением стандартов качества предоставляемых социальных услуг: — заведующими отделений; — заместителями директора. При выявлении, фиксация нарушений в актах проверки с указанием сроков устранения недостатков	ежемесячно ежеквартально	директор Ибрагимова Н.В.; заместители директора: Мирзина Г.Р., Курбангалиева Л.К.
		Анкетирование получателей социальных услуг и мониторинг отзывов граждан на сайте учреждения, на официальном сайте bus.gov.ru	ежеквартально	
		Проведение информационно-разъяснительной работы с сотрудниками отделений о необходимости соблюдения регламента оказания социальных услуг	ежемесячно	

		Применение инновационных (современных) технологий при оказании социальных услуг: — дистанционная форма работы — разработка и реализация социальных программ, направленных на профилактику жестокого обращения и формирования здорового образа жизни — использование в работе методических рекомендаций при внедрении инновационных технологий, размещенных в банке данных ГКУ «РРЦ»	в течение года 2 полугодие в течение года	
		Организация и проведение встреч, совещаний, круглых столов с общественными организациями, с представителями отдельных категорий граждан (ветераны, инвалиды и др.) в целях разъяснения положений ст.23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и популяризации среди населения независимой оценки качества	май, октябрь	
		Подготовка информационного буклета о возможности участия граждан в оценке качества условий оказания социальных услуг, распространение среди населения, в т.ч. через общественные организации	в течение года	

Директор



Н.В.Ибрагимова