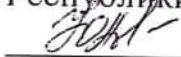


УТВЕРЖДАЮ
 Заместитель министра труда,
 занятости и социальной защиты
 Республики Татарстан
 Ю.И. Абдреева
 «13» января 2026 г

ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества
 условий оказания услуг ГАУСО «КЦСОН в городском округе «город Казань»
 на 2026 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 27.02.2026	заместитель директора Макарова А.И., и.о. начальника отдела информационных технологий Исмагилов М.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	

		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, на информационных стендах учреждений, через рекламную полиграфическую продукцию	в течение года	директор Ибрагимов Н.В.; заместители директора: Макарова А.И., Мирзина Г.Р., Курбангалиева Л.К.
		Актуализация нормативно-правовых документов в сфере оказания социальных услуг на официальном сайте учреждения	по мере внесения изменений в нормативные документы	Тарелова Р.А.; и.о. начальника отдела информационных технологий Исмагилов М.В.
		Информирование общественных организаций об изменениях в законодательстве, регулирующих вопросы социального обслуживания населения	по согласованию	директор Ибрагимов Н.В.; заместители директора: Макарова А.И., Мирзина Г.Р., Курбангалиева Л.К. Тарелова Р.А.
II. Комфортность условий предоставления услуг				
2	Не соблюдение регламентированного времени ожидания предоставления услуги	Проведение внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг: — директором; — заведующими отделений; — заместителями директора При выявлении фиксации нарушений в актах проверки с указанием сроков устранения недостатков	ежемесячно ежеквартально	директор Ибрагимов Н.В.; заместители директора: Мирзина Г.Р., Курбангалиева Л.К. Тарелова Р.А.

		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	Проведение ремонта нежилого помещения по адресу: г.Казань, ул. Ершова, д.55	2-4 квартал 2026 ода	заместитель директора Макарова А.И., начальник хозяйственного отдела Хан О.Е.
III. Доступность услуг для инвалидов				
4	Не полная удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов по адресу: г. Казань, ул. Тимирязева, д.8	4 квартал 2027 года	заместитель директора Макарова А.И., начальник хозяйственного отдела Хан О.Е.
		Обучение сотрудников по теме: сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) – 2 человека	3-4 квартал 2027 года	заместитель директора Макарова А.И., начальник отдела кадров Муллагалиева С.С.
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. Тарелова Р.А.
		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		

		<p>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):</p> <ul style="list-style-type: none"> — директором; — заведующими отделений; — заместителями директора 	<p>ежемесячно ежеквартально</p>	
		<p>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</p>	<p>ежемесячно</p>	
		<p>Прохождение курсов повышения квалификации сотрудниками учреждения в соответствии с заявкой на 2026 год:</p> <ul style="list-style-type: none"> — тренинг «Активация внутренних ресурсов для повышения эмоциональной устойчивости»; — семинар «Путь к профессиональному эмоциональному благополучию» 	<p>по графику ГКУ «РРЦ»</p>	
		<p>Проведение мероприятий по предупреждению профессионального выгорания и повышению личностной мотивации специалистов КЦСОН:</p> <p>1. Диагностика:</p> <p>Прохождение экспресс методик по самодиагностике эмоционального выгорания и выявлению особенностей актуального психологического состояния</p> <ul style="list-style-type: none"> - Диагностика эмоционального выгорания К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой - Опросник «Экспресс-оценка выгорания» В. Каппони, Т. Новак - Диагностика психического состояния по САН <p>Упражнения:</p>	<p>в течение года</p>	

		<p>- «Распредели по порядку» - «Счастливы ли Вы здесь и сейчас?»</p> <p>2. Тренинги: — «Приемы самопомощи. Приемы моторной регуляции самопомощи»; — «Приемы когнитивной регуляции самопомощи»; — «Приемы регуляции посредством другой эмоции»; — «Профилактика эмоционального выгорания»; — «Искусство самонаблюдения и осознанности»</p> <p>3. Самообразование специалистов: знакомство с подборкой специальной литературы по тематике эмоционального выгорания, опытом исследований в данном направлении</p> <p>4. Разработка информационных материалов и буклетов: — «Активные тактики сопротивления стрессу» — «Как справиться со стрессом?»; — «Симптомы эмоционального выгорания»; — «Техника позитивного мышления»</p>	<p>в течение года</p> <p>в течение года</p> <p>в течение года</p>	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
6	Не полная удовлетворенность условиями оказания услуг в организации, в том числе организационными условиями, готовность рекомендовать организацию	<p>Проведение внутреннего контроля качества за соблюдением стандартов качества предоставляемых социальных услуг: — директором; — заведующими отделений; — заместителями директора</p> <p>При выявлении, фиксация нарушений в актах проверки с указанием сроков устранения недостатков</p> <p>Анкетирование получателей социальных услуг и мониторинг отзывов граждан на сайте учреждения, на официальном сайте bus.gov.ru</p>	<p>ежемесячно ежеквартально</p> <p>ежеквартально</p>	<p>директор Ибрагимов Н.В.; заместители директора: Мирзина Г.Р., Курбангалиева Л.К. Тарелова Р.А.</p>

