

Приложение № 1
к приказу от «31» марта 2020 года
№ 95-17

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
Департамента социального развития
Тюменской области
И.А. Ожогина


«31» марта 2020 года

**ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг,
АСУ СОН ТО «Ишимский геронтологический центр» на 2020 год**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	Фактически и срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации					
Частичное не соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационный стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми	Размещение (актуализация) информации об учреждении в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28.11.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	В течение 2020 года	Насирова Светлана Николаевна, заместитель директора по общим вопросам		
информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми	Проведение работы по информированию граждан, проживающих в учреждении в доступной для них форме, а также членов их семей об их правах и обязанностях, о мероприятиях по совершенствованию деятельности интерната в форме размещения информации на информационный стендах и сайте организации	Ежемесячно	Турнова Юлия Геннадьевна, специалист по социальной работе Макушина Надежда Ильинична,		

актами	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведения) об Учреждении и о его деятельности на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сайте (www.bus.gov.ru), информационных стендах в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	В течение 10 дней со дня изменения, получения информации	Кондратьев Дмитрий Сергеевич, администратор баз данных	специалист по социальной работе		
	Обеспечение контроля за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг	Постоянно	Кондратьев Дмитрий Сергеевич, администратор баз данных	Валенцева Елена Васильевна, экономист		

2. Комфортность условий предоставления услуг

Недостатки не отмечены	Организация работы по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организации и территории, на которой они расположены: - разработка проектно-сметной документации на ремонт инженерных сетей, оборудование внутриплощадочных проездов, пешеходных тротуаров с элементами "доступности" для маломобильных групп населения (МГН), площадки для активного отдыха на территории корпуса № 2	Август 2020 года	Смирнов Евгений Валерьевич, инженер	Насирова Светлана Николаевна заместитель директора по общим вопросам		
	Создание обстановки, максимально приближенной к домашней, в том числе: замена устаревшей мебели в комнатах для проживания в корпусах и рекреационных зонах	Май 2020 года	Заведующий хозяйством	Кошкарлова Наталья Павловна, специалист по реабилитации		

3. Доступность услуг для инвалидов

Недостатки не отмечены	Повышение уровня доступности помещений	Постоянно	Смирнов		
------------------------	--	-----------	---------	--	--

	<p>учреждения в соответствии с «СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-1-2001»</p>		<p>Евгений Валерьевич, инженер</p>		
	<p>Продолжение работы по обучению сотрудников учреждения навыкам оказания ситуационной помощи</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Кошкарова Наталья Павловна, специалист по реабилитации</p>		
	<p>Приобретение и использование технологичного и реабилитационного оборудования (технические средства ухода, средства малой реабилитации)</p>	<p>2020 год</p>	<p>Бойко Дмитрий Александрович, заведующий по медицинской деятельности</p> <p>Бойко Дмитрий Александрович, заведующий по медицинской деятельности</p> <p>Кошкарова Наталья Павловна, специалист по реабилитации</p>		

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

<p>Недостатки не отмечены</p>	<p>Проведение обучения сотрудников учреждения правилам телефонного консультирования, подготовке ответов на письменные, устные и электронные обращения.</p> <p>Актуализация памятки «Памятка сотруднику. Речевые клише для ответа оператора на телефонный звонок». Выпуск памятки «Памятка сотруднику. Работа с обращениями получателей социальных услуг»</p> <p>Усиление контроля за соблюдением работниками порядка рассмотрения обращений граждан</p>	<p>Май 2020 года</p>	<p>Тарасова Тамара Викторовна, специалист по кадрам</p>		
	<p>Организация и проведение анонимной акции «Тайный клиент», с целью оценки профессионализма, компетенции работников учреждения</p>	<p>Июнь 2020 года</p>	<p>Сикоткина Татьяна Ивановна, директор</p> <p>Тарасова Тамара Викторовна, специалист по кадрам</p>		
	<p>Продолжение работы по повышению квалификации работников через систему повышения квалификации и обучения, в том числе навыкам качественного ухода</p>	<p>Сентябрь 2020 года</p>	<p>Тарасова Тамара Викторовна, специалист по кадрам</p>		

	за пожилыми и инвалидами				
	Проведение на системной основе работы с сотрудниками организации по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств	Ежеквартально	Пахтусова Светлана Владимировна, Ремколюк		
	Обеспечение соблюдения работниками организаций общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, через обучающие семинары	Ежеквартально	Пахтусова Светлана Владимировна, психолог		

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Недостатки не отмечены	Улучшение качества оказания услуги по стирке белья	Постоянно	Солнцева Анастасия Юрьевна, машинист по стирке белья		
	Анкетирование граждан и их родственников по вопросам качества оказания социальных услуг. Организация работы по устранению выявленных недостатков (при наличии)	Ежеквартально	Турнова Юлия Геннадьевна, специалист по социальной работе Макушина Надежда Ильинична, специалист по социальной работе		
	Осуществление системной и целенаправленной работы по поддержанию и активизации контактов получателей социальных услуг со своими родственниками	Постоянно	Турнова Юлия Геннадьевна, специалист по социальной работе		
	(посредством социальных сетей, телефонной и Интернет связи, программы «Skype»)		Макушина Надежда Ильинична, специалист по социальной работе		
Актуализация программ и планов индивидуальной дневной занятости получателей социальных услуг, включающих мероприятия по социальной, трудовой, социокультурной реабилитации (включающих мероприятия по посещению организаций культуры и спорта, торгово-развлекательных центров,	Постоянно с учетом состояния здоровья получателей социальных услуг	Пахтусова Светлана Владимировна, психолог Колжарова Наталья Павловна,			

	<p>Обеспечению периодическими изданиями, книгами с учетом запросов получателей социальных услуг)</p>	<p>услуг и индивидуальных потребностей</p>	<p>специалист по реабилитации</p>		
<p>Организация деятельности «Кулинарного совета» (с целью оценки качества приготовления и подачи блюд, а также введения новых блюд с учетом мнения «Кулинарного совета»)</p>	<p>Май 2020 года</p>	<p>Тетерюва</p>	<p>Ольга Николаевна, медицинская сестра Кирпичникова Оксана Геннадьевна, шеф-повар Макушина Надежда Ильинична, специалист по социальной работе</p>		
<p>Продолжение деятельности по привлечению добровольцев, волонтеров для организации культурно-досуговых, спортивно-оздоровительных мероприятий</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Колжарова Наталья Павловна, культурный организатор</p>	<p>Колжарова Наталья Павловна, культурный организатор</p>		
<p>Разработка и реализация проекта для маломобильных граждан и граждан, находящихся на постельном режиме «Виртуальные прогулки» (с использованием ноутбуков или планшетных компьютеров и аудиогидов)</p>	<p>Июнь 2020 года</p>	<p>Пахтусова Светлана Владимировна, психолог Колжарова аталья Павловна, специалист по реабилитации</p>	<p>Пахтусова Светлана Владимировна, психолог Колжарова аталья Павловна, специалист по реабилитации</p>		
<p>Обеспечение разработки графика прогулок маломобильных и находящихся на постельном режиме получателей социальных услуг. Организация систематических прогулок, в том числе с привлечением волонтеров</p>	<p>Апрель 2020 года</p>	<p>Макушина Надежда Ильинична, специалист по социальной работе Колжарова Наталья Павловна, культурный организатор Терещенко Любовь Анатальевна, старшая медицинская сестра Яцук Ирина Александровна, фельдшер</p>	<p>Макушина Надежда Ильинична, специалист по социальной работе Колжарова Наталья Павловна, культурный организатор Терещенко Любовь Анатальевна, старшая медицинская сестра Яцук Ирина Александровна, фельдшер</p>		