

УТВЕРЖДАЮ  
 ДИРЕКТОР АНО ЦРСР ТО «МИЛОСЕРДИЕ»  
 А.А. ЯКУНИН



ПЛАН  
 по устранению недостатков, выявленных в ходе  
 независимой оценки качества оказания услуг  
 АНО «Центр развития социальных проектов Тюменской  
 области «Милосердие»  
 на 2023 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 реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
ЧАСТИЧНОЕ НЕРАЗМЕЩЕНИЕ ТРЕБУЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об организации и о его деятельности на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационный стенда в соответствии со ст. 13 Федерального закона	В течение 5 дней со дня изменения получения информации	Трепетён Ольга Игоревна – заместитель директора по социальной работе Кот Оксана Сергеевна – заместитель директора по организационному им документационному	Информация размещается регулярно в сети интернет, на сайте	Постоянно ВЫПОЛНЕНО

	<p>Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» добавлено ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 3 октября 2014 г. N 510-п с последними изменениями (ул. Коммунистическая), добавлены: -внутренний распорядок дня проживающих, -график приема специалистов, -перечень форм социального обслуживания (отделение Воронинские горки); -добавлена информация -внутренний распорядок дня проживающих (отделение Судостроителей 71)</p>		<p>обеспечению Слинкина Анна Владимировна – заведующая отделением Новая надежда</p>		
<p>НЕСВОЕВРЕМЕННОЕ РЕАГИРОВАНИЕ НА СООБЩЕНИЯ, ПРИХОДЯЩИЕ ПО ФОРМЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ</p>	<p>Обеспечение контроля за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Якунин Андрей Александрович - директор</p>	<p>По мере поступления</p>	<p>По мере необходимости получателей социальных услуг <b>ВЫПОЛНЕНО</b></p>
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>					
<p>Недостатков не выявлено</p>	<p>Продолжение работы по благоустройству и</p>	<p>Февраль – май 2023 г.</p>	<p>Дацюк Галина Анатольевна,</p>	<p>Территория благоустроена, здание и помещения в</p>	<p>Чистота территории и</p>

	поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организации и территории, на которой они расположены. Проведение ремонтных работ в санузлах в отделениях по ул. Коммунистической, проезд Воронинские горки, ул. Судостроителей.		заведующий хозяйственной частью.	надлежащем состоянии. Территория за зданием используется для посадки овощей, зелени. Поставлены две теплицы	помещений отслеживается постоянно
--	--	--	----------------------------------	---	-----------------------------------

### III. Доступность услуг для инвалидов

ОТСУТСТВУЕТ Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Повышение уровня доступности помещений организации для маломобильных получателей социальных услуг. Заказ бегущих строк, информационных табло, кнопок вызова персонала	Апрель	Трепетён Ольга Игоревна – заместитель директора по социальной работе	Заказаны бегущие строки и информационное табло, кнопки вызова персонала	Июнь
	Обеспечение инвалидов ходунками, тростями, костылями, колясками.	По мере необходимости	Обыховская Надежда Васильевна – ведущий специалист по социальной работе	Получено несколько средств реабилитации (коляски, трости, памперсы, ходунки, костыли)	В течении всего периода

### IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

Недостатков не выявлено	Проведение обучения сотрудников организации по доброжелательному и вежливому обращению с клиентами, правилам консультирования.	В течение всего года (три раза в квартал)	Якунин Андрей Александрович – директор Кобзева Наталья Михайловна – специалист по кадровому	С сотрудниками проводятся разъяснительная работа. Проведение видеоконференций через Zoom. Тема: повышение коммуникативной компетентности и совладания	25 января 2023 г. 26 апреля 2023 г. Сентябрь 2023 Декабрь 2023 г.
-------------------------	--	---	--	---	--



			делопроизводству	со стрессовыми ситуациями. Участники получают знания и навыки общения с людьми, находящимися в кризисной ситуации и паллиативными больными. Как распознать синдром «эмоционального выгорания» и сохранить себя в ресурсе.	
Недостатков не выявлено	Организация и проведение психологического тренинга по управлению по управлению межличностным конфликтом для сотрудников организации.	В течение всего года (три раза в квартал)	Степанов Алексей Витальевич – клинический психолог Семёнова Людмила Борисовна - психолог	Проведены психологические тренинги. Сотрудники собрались на Балинтовскую встречу. Рассмотривали под разными углами проблемы, возникшие при межличностном взаимодействии получателя социальных услуг и специалиста. Эмоциональная поддержка, отсутствие критики, способствуют достижению максимального эффекта при минимальной травматизации.	23 января 2023 г. 26 апреля 2023 г. Сентябрь 2023 Декабрь 2023 г.
Недостатков не выявлено	Повышение квалификации работников, в том числе по уходу за маломобильными клиентами.	1 раз в месяц	Якунин Андрей Александрович - директор	Проводятся обучения по оказанию паллиативной помощи больным и уходу за маломобильными получателями социальных услуг	19 января 2023 15 февраля 27 марта 2023 21 апреля 25 мая 2023 27 июня 2023
Недостатков не	Проведение на системной	Ежеквартально	Степанов Алексей	Форма Балинтовских встреч с	30 января 2023

выявлено	основе работы с сотрудниками организации по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств.	Витальевич – клинический психолог Семёнова Людмила Борисовна - психолог	сотрудниками является мягким, но очень эффективным методом снижения профессионального стресса и эмоционального выгорания	21 февраля 2023 17 марта 2023 10 апреля 2023 31 апреля 2023 25 мая 2023 15 июня 2023 09 июля 2023
Недостатков не выявлено	Соблюдение работниками организацией общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения.	Кобзева Наталья Михайловна – специалист по кадровому делопроизводству.	Проводятся встречи с сотрудниками организации, где ведутся разъяснительные беседы.	Январь 2023 Февраль 2023 Апрель 2023 Июнь 2023 Июль 2023
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
Недостатков не выявлено	Анкетирование получателей социальных услуг по вопросам качества оказания социальных услуг.	Февраль 2023 Сентябрь 2023	Степанов Алексей Витальевич – клинический психолог	Запланировано анкетирование получателей социальных услуг. Провести работу по устранению замечаний и предложений.
				В течении всего года, еженедельно

Директор АНО ЦРСП «Милосердие»

А.А. Якунин