

Форма

УТВЕРЖДЕНА

приказом Министерства социальной политики
Свердловской области

от _____ № _____

«О мерах, направленных на совершенствование
деятельности организаций социального обслуживания
граждан, находящихся в ведении Свердловской
области, по результатам проведенной в 2021 году
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания
Свердловской области»

ОТЧЕТ

о реализации Плана мероприятий организаций социального обслуживания граждан, находящихся в ведении Свердловской области, на II квартал 2023 год по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества

ГАСУСО СО «Краснотурьинский ПНИ»

(наименование организации)

Номер строки	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	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

	граждан, находящейся в ведении Свердловской области	организацией социального обслуживания граждан, находящейся в ведении Свердловской области				
1	2	3	4	5	6	7
II Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
53	Высокое время ожидания предоставления услуги (несвоевременное предоставление услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социального обслуживания Свердловской области для получения услуги, графиком прихода работника на дом и др.)	Контроль предоставления услуг, хронометраж рабочего времени работников организации социального обслуживания Свердловской области		Спец. по соц. работе: Замятина Л.А., Остапенко А.А., Турумова Н.А. Спец. по кадрам Колупаева Ю.И.	Продолжается ведение журнала учета сотрудников, фактически находящиеся на смене (с указанием времени прибытия и убытия). Ведется журнал обращения граждан, с указанием принятия и формы заявления (личное обращение, письменное, в электронном виде), сроков рассмотрения и о достигнутом результате по обращению (для проживающих в ПНИ)	Реализовано реализовано

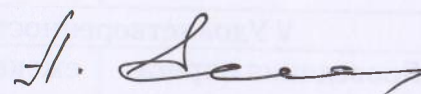
54	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Обновление меню для получателей услуг	I квартал 2022 года	Зав. Производства Ермилова И.А.	Пересмотрено меню с учетом соблюдения всех норм и требований.	Реализовано
III Доступность услуг для инвалидов						
94	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифло-сурдо переводчика)	IV квартал 2022 года	Спец. по кадрам Колупаева Ю.И.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Направлено письмо 17.11.2022 г. в МСП СО о переносе срока исполнения до 31.12.2023 г. 2. С 19.06.2023 г. по 25.07.2023 проходит обучение специалист по соц.работе в ОЦРИ г. Екатеринбург по программе «Профессиональная переподготовка для специалистов не имеющих подготовки по русскому жестовому языку» 	31.12.2023 г.

IV Доброжелательность и вежливость работников организации социального обслуживания Свердловской области						
127	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организации социального обслуживания Свердловской области	Проведение инструктажей работников организации социального обслуживания Свердловской области по вопросам выполнения кодекса этики, выполнения стандартов услуг СО.	ежеквартально	Психолог Коваленко Е.И.	Продолжается работа (коррекция) по диагностике профессионального эмоционального выгорания сотрудников.	Реализуется постоянно
128	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных	Проведение психологических	ежеквартально	Психолог Коваленко Е.И.	Выданы сотрудникам упражнения на рабочих местах для снятия психоэмоционального напряжения. Выданы ресурсы в сети интернет (ссылки) «Как самостоятельно справиться со стрессом, симптомами тревоги.» По результатам диагностики	Реализуется постоянно

	доброжелательность ю, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при обращении в организации социального обслуживания Свердловской области	тренингов для работников организации социального обслуживания СО, направленных на профилактику профессионального выгорания.			проводится индивидуальная работа.	
V Удовлетворенность условиями оказания услуг						
165	Низкая доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания СО родственникам и знакомым	Проведения опроса получателя услуг по удовлетворенности качеством обслуживания с последующим анализом результатов для применения в работе	ежекварталь но	Спец по соц. работе: Турумова Н.А., Остапенко А.А., Замятина Л.А.	Проведено анкетирование ПСУ по удовлетворенности качеством обслуживания (28.06.2023 г.)	Реализовано

166	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации социального обслуживания СО	Проработать вопрос предварительной записи	постоянно	Психолог Коваленко Е.И. Секретарь Перешеина Е.А. Спец. по Соц. Работе: Турумова Н.А., Остапенко А.А., Замятина Л.А.	ПСУ на отделениях интерната предоставлена информация о возможности предварительной записи к специалистам учреждения с указанием телефонов и адресом электронной почты.	реализовано
167	Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания СО	Формирование культурно – досуговой, творческой и спортивной деятельности получателей услуг	постоянно	Культорганизатор Медведцких И.А.	Согласно плану проводятся культурно – досуговые, творческие и спортивные мероприятия. Реализация плана зависит от погодных условий и эпидобстановки.	реализуется

Директор ГАСУСО «Краснотурьинский ПНИ»



А.Д. Елохин

Исполнитель: спец. по соц. работе Замятина Л.А. 8(34384)3-86-39