**ОТЧЁТ**
**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ГУТО «Тульский психоневрологический интернат», проведенный в 2018 году, по состоянию на 1 июля 2021 года**

| 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 организацией | Плановый срок реализации мероприятий | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятий* | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Реализованные меры по устранению выявленных недостатков | Фактичес-кий срок реализации |
| ***1. Открытость и доступность информации об организации*** | | | | | |
| 1.1. Не в полном объеме размещена на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях учреждения информация, установленная нормативными правовыми актами. | Активизировать информацию об организации на сайте информационно-телекоммуникацион-ной сети « Интернет» и на информационных стендах интерната в соответствии с п.13 ФЗ-442 от 28.12.2013 г. и приказа Минтруда России от 17.11.2014 г. № 886 н. | I квартал 2019 года | Заместитель директора Чистякова Г.В. | На сайте размещены: Положение об интернате;<br><br>Сведения о проводимых проверках;<br><br>План по устранению недостатков данных проверок; | 14.12.2018<br><br>26.04.2019<br><br>26.04.2019 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.2. Наличие неактуального состояния отдельных дистанционных способов обратной связи с получателями. | Актуализировать раздел «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией, предусмотренных приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н. | 2 квартал 2019 года | специалист по реабилитационной работе в социальной сфере Прохваткина Н.Л.; культорганизатор Солдатова И.В. | Раздел «Часто задаваемые вопросы» актуализирован. Вопросы задаются ПСУ через электронную приёмную | 15.11.2018 |
| 1.3. Недостижение 100% показателя удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте | Проводить мониторинги удовлетворенности получателей социальных услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных | Ежеквартально | специалист по реабилитационной работе в социальной сфере Прохваткина Н.Л.; культорганизатор Солдатова И.В. | Проведены мониторинги | 4 раза в год |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| учреждения от числа респондентов. | стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения. Развивать коммуникативные качества получателей социальных услуг.<br><br>Развивать коммуникативные качества получателей услуг (обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации, проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания, обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, оказание помощи в | Ежемесячно | специалист по реабилитационной работе в социальной сфере Тучкова Е.В. культорганизатор Куракова К.В. | Ведется систематическая работа. Используются следующие технологии: анимал-терапия, танце-терапия, прикладное творчество, спортивные мероприятия (соц.туризм, скандинавская ходьба). Отчёт о проделанной работе размещается на сайте учреждения | Постоянно |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | обучении навыкам компьютерной грамотности). | | | Участие в городском конкурсе «Верь в себя»<br><br>Посещение кружка прикладного творчества в с.Анишино<br><br>Мастер – класс по танцпм в МБУК «КДО» отдел «Торховский»<br><br>Мастер – класс по прикладному творчеству в МБУК «КДО» отдел «Торховский» | 27.08.2019<br><br>1 раз в неделю<br><br>1 раз в неделю<br><br>1 раз в неделю |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | специалист по реабилитацион-ной работе в социальной сфере: Тучкова Е.В., Красникова Н.В., Арешина СВ., Лупачева Е.В.<br><br>Психологи: Пичугин Д.А., Волкова А.А.<br><br>Культорганизато-ры: Грошева Д.О., Солдатова И.В., Куракова К.В. | Участие во всероссийском конкурсе «Ветер надежд»<br><br>В учреждении проводится многогранная работа с маломобильными, немобильными и мобильными проживающими. Реализуются программы: 1.Программа «Азбука общения» (развитие личности, навыков общения), в которой задействованы порядка 185 человек в групповых | 1 раз в год<br><br>Постоянно |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | занятиях (коммуникативные игры на сплочение), так же проводятся индивидуальные занятия по альтернативной коммуникации (8 человек);<br>2. Программа «Психогимнастика» (снятие эмоционального напряжения, обучение ауторелаксации, формирование моральных представлений). Занятия проводятся как в групповой (60 чел) и подгрупповой форме (20 чел, по 5 в подгруппе), так | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | и по индивидуальному запросу (10 человек);<br>3. Программа «Коррекционно-развивающие занятия для людей с ограниченными возможностями здоровья» (развитие эмпатии, коммуникативных навыков, психокоррекция агрессивного и конфликтного поведения). Тренинги проводятся в групповом формате (50 человек) и в индивидуальном (25 человек); | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 3. Программа реабилитации для подготовки к самостоятельной жизни в социуме лиц с ограниченными возможностями здоровья в условиях психоневрологического интерната «Я сам». Занятия проходят в небольших группах (по 5 – 8 человек), либо по индивидуальному запросу. Всего охвачено порядка 45 человек;<br>4. Программа реабилитации маломобильных | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | и немобильных подопечных «Сделаем мир ярче» для организации досугово - реабилитационной деятельности людей с ограниченными возможностями здоровья в условиях психоневрологического интерната посредством музыкотерапии и применения сетевых и виртуальных технологий. В программе участвуют 360 людей с ограниченными возможностями | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | здоровья. Занятия проводятся в группах от 5 до 75 человек и индивидуально по запросу. 195 подопечных вовлечены в организацию досуга и отдыха по интересам: ежедневное ведение радиопередачи «Дом» (10 чел), ведущими в которой являются проживающие, граффити – терапия (45 чел), праздники и концерты (190 чел), мастер – классы по прикладному творчеству (45 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | чел), онлайн мастер – классы (55 чел), фотокружок «Доброе фото» (30 чел), участие в конкурсах областного (5 чел), регионального и Всероссийского масштаба (6 чел), логические настольные игры (12 чел), интеллектуальные игры (25 чел), туристические поездки, походы (34 чел), посещение учреждений культурно – развлекательной направленности | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | (48 чел), выездные мастер – классы (50 чел.); Всего за 2 полугодие проведено 110 культурно – досуговых мероприятия и 34 онлайн конференции. 35 проживающих заняты досуговыми мероприятиями в индивидуальном формате. 5. Программа реабилитации инвалидов в условиях психоневрологического интерната «Спорт – это | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | здоровье». Программа включает в себя: занятия на физических тренажерах ежедневно (беговая дорожка (12 чел), велотренажер (12 чел), степпер (15 чел), эллиптический тренажер(15 чел)), и на реабилитационных («Капитан» - курс индивидуального прохождения 10 занятий (12 чел), стабилометрическая платформа – 12 индивидуальны | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | х занятий в месяц (35 чел), педальный электро-велотренажер – 12 занятий в месяц (25 чел), «Балансир» 16 занятий в месяц (30 чел))., калланетика – групповые занятия (13 чел), дыхательная гимнастика, пальчиковая гимнастика, нейрогимнастика - ежедневно - 160 человек. Охват проживающих, занимающихся скандинавской ходьбой, играми в мяч, спортивными | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | эстафетами; - 150 человек.<br>6. Программа реабилитации с использованием тренажера «Капитан». Индивидуальные занятия (12 человек);<br>7. Программа реабилитации с использованием «Песочного стола» в групповой и индивидуальной форме (Всего занимаются 60 человек);<br>8. Программа реабилитации с использованием гериатрических кресел. Охват 25 человек;<br>9. Программа реабилитации с | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | использованием кресел-реклайнеров. Охват 35 человек.<br>10. Программа реабилитации с использованием тренажера «Стабилометрическая платформа». Индивидуальные занятия для 35 человек;<br>11. Программа реабилитации, разработанная совместно с волонтерским сообществом «Руки Добра», «Уютная гостиная». Практика реализуется в виде индивидуальног | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | о психологическог о консультирован ия (вживую, а также дистанционно), групповых тренингов, коммуникативн ых игр, мастер-классов, спортивных и тематических мероприятий, театральных постановок, праздников, чествование именинников, душевных чаепитий, экскурсионных поездок и др. В рамках реализации программы задействовано | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 300 инвалидов с ограниченными возможностями здоровья.<br>12. Обучение 2 человек в государственном профессиональном учреждении Тульской области «Техникум технологий пищевых производств» по программе: "Адаптированная основная программа профессионального обучения по профессии 19601 "Швея для лиц с ограниченными возможностями здоровья и не | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | имеющих основного общего образования ".<br>13. Методика индивидуальны й занятий по поэтическому творчеству «Поэзия души» (Охват 78 человек);<br>14. Обучение базовым основам начального образования на базе МБОУ «Центр образования № 54» - 6 человек.<br>Ответственные: специалист по реабилитационно й работе в социальной сфере, психологи, | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | культорганизаторы. | |
| ***2. Комфортность условий предоставления услуг*** | | | | | |
| 2.1. Неудовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг от числа респондентов. | <u>В п.Торхово:</u><br>-оборудовать зоны отдыха в мужском отделении телевизорами;<br>-оборудовать спортивный уголок тренажерами.<br><u>в д. Прудное:</u><br>- уменьшить количество проживающих в одной комнате (проживающие в комнате на 6 человек). | 2019 год<br><br>в соответствии с планом министерства | Заместитель директора Чистякова Г.В.; специалист по реабилитационной работе в социальной сфере Тучкова Е.В.<br><br>Директор Гамова И.Ю. | Выполнено | 12.12.2018<br><br>Строительство нового жилого комплекса в д. Прудное 2027 год |
| | Проводить мониторинги удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставле-ния услуг с последую-щим | Ежеквартально | культорганизатор Солдатова И.В.; специалист по реабилитационной работе в социальной сфере Прохваткина Н.Л. | Проведены мониторинги | 4 раза в год |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | анализом ситуа-ции и решением вопро- са по повышению комфортности условий предоставления услуг в организации. | | | | |
| ***3. Доступность услуг для инвалидов*** | | | | | |
| 3.1. Не в полном объеме оборудованы помещения интерната и прилегающие территории в части обеспечения доступности для инвалидов. | Провести работы по оборудованию помещений интерната и прилегающих | | Заведующий хозяйством Мальцева Г.В. заведующий хозяйством Балакина И.В.; | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | территорий для достижения показателей, определенных приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н:<br>- оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов (в п.Торхово и д. Прудное):<br>- установить пандусы в корпусах с перепадами высот;<br>- установить поручни в помещениях;<br>- оборудовать санитарные помещения для инвалидов. | 2 квартал 2020 года<br>4 квартал 2020 года<br>4 квартал 2020 года | специалист по охране труда Иваненко В.А. | Стоянка оборудована<br>п. Торхово<br>д. Прудное | 28.06.2019<br>Выполнено октябрь 2020<br>срок устранения 01.11.2021 |
| 3.2. Не в полном объеме обеспечены в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг. | Обеспечить в интернате условия доступности, определенные приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н: | 4 квартал 2020 года | Заместитель директора Бочаров А.Ю..; заведующий хозяйством | п. Торхово<br>д. Прудное | Выполнено октябрь 2020<br>срок устранения 01.11.2021 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | - дублирование для инвалидов по слуху звуковой информации;<br>-дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля во всех местах общественного пользования (столовая, актовый зал, душевые, туалеты и др.). | | Мальцева Г.В.; заведующий хозяйством Балакина И.В. | | |
| 3.3. Недостижение 100% показателя удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов от числа респондентов. | Проводить мониторинги удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов с последующим анализом ситуации для решения вопроса доступности услуг для инвалидов. | Ежеквартально | культорганизатор Солдатова И.В.<br><br>специалист по реабилитационной работе в социальной сфере Прохваткина Н.Л. | Проводятся мониторинги | 4 раза в год |
| 4. ***Доброжелательность, вежливость работников организации*** | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 4.1. Недостижение 100% показателя доброжелательности, вежливости работников учреждения от числа респондентов. | Проводить среди работников организаций разъяснения по:<br>- применению Кодекса этики в части соблюдения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения;<br>- развитию коммуникативных качеств получателей услуг. | Ежеквартально | Заместитель директора Чистякова Г.В. | Проведены рабочие заседания по применению Кодекса этики в части соблюдения общих принципов профессиональной служебной этики<br><br>Индивидуальная беседа с сотрудниками по тематике служебной этике и основных правил служебного поведения | По мере необходимос-ти<br><br>27.09.2019 |
| 5. ***Удовлетворенность условиями оказания услуг*** | | | | | |
| 5.1. Недостижение 100% показателя удовлетворенности | Проводить мониторинги | Ежеквартально | Заместитель директора Чистякова Г.В.; | Проведены мониторинги | 4 раза в год |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| условиями оказания услуг от числа респондентов по показателям:<br>- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;<br>- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы учреждения (подразделения, отдельных специалистов и т.д.);<br>- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении. | удовлетворенности получателями услуг условиями оказания услуг в интернате с последующим анализом ситуации и решением вопроса по проведению работ по улучшению условий проживания в организации.<br>Проводить разъяснительную работу о порядке и условиях предоставления услуг в организациях социального обслуживания. | | специалист по реабилитационной работе в социальной сфере Прохваткина Н.Л.<br>культорганизатор Солдатова И.В. | | |

* Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».