

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Д.Р. Нурикулова

АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов»

«09» *августа* 2024 года

Информация о выполнении плана

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов» за 2023

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	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
Частичная неудовлетворенность получателей услуг информационной открытостью и доступностью информации об организации социального обслуживания	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и о его деятельности на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сайте (www.bus.gov.ru), в информационном 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 5 дней со дня изменения, получения информации	Игнатьева С.П., руководитель агентства по развитию социальных технологий и коммуникациям Варламов О.И., главный специалист по информационным технологиям	Информация об Учреждении и о его деятельности на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сайте (www.bus.gov.ru), размещается согласно установленным законодательствам	Выполнено в установленные сроки

Несвоевременное реагирование на сообщения, приходящие по форме обратной связи

	Обеспечение бесперебойной дистанционных способов обратной связи.	контроль за работой обратной связи.	Постоянно	Ом сроком	Выполнено в установленные сроки
	Организация технической учебы сотрудников по соблюдению регламента информационной среды учреждения.	До 31.12.2023	Игнатьева С.П., руководитель агентства по развитию социальных технологий и коммуникациям Варламов О.И., техник-программист	Проведена техническая учеба по соблюдению регламента информационно й среды учреждения. Общее количество участвовавших сотрудников – 23.	Выполнено в установленные сроки апрель 2023
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Частичная неудовлетворенность получателей услуг комфортом по предоставлению услуг	Продолжение благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организации и территории, на которой они расположены: - разработка плана на 2023 – 2025 гг. по укреплению и развитию материально-технической базы учреждения.	До 01 мая	Заболотников С.В., заместитель директора по общим вопросам	Систематически проводятся работы по благоустройству прилегающей территории: - осуществлена подготовка к весенне-летнему периоду (очистка территории от снега и наледи).	Развития материально-технической базы учреждения осуществляется с учетом разработанного плана на 2023-2025гг.

				<p>- произведен монтаж ограждения (металлический забор); - произведен демонтаж/монтаж систем видеонаблюдения.</p>	
<p>Расширение географии предоставления социальных услуг (открытие Многофункционального кабинета для организации мероприятий по реабилитации и абилитации инвалидов, детей-инвалидов, расположенного по адресу: г. Тюмень, ул. Игримская, 13/4)</p>	<p>До 31.12.2023</p>	<p>Нуримухаметова Л.Р., директор</p>	<p>Ведутся подготовительные работы к открытию Многофункционального кабинета. Осуществлен капитальный ремонт помещения, закуплено оборудование.</p>	<p>Выполнено частично</p>	
<p>Организовать размещение автотранспортных средств получателей с приоритетом для маломобильных групп населения</p>	<p>2 квартал</p>	<p>Заболотников С.В., заместитель директора по общим вопросам</p>	<p>Организована дополнительная автостоянка для маломобильных граждан</p>	<p>Выполнено в установленные сроки сентябрь 2023</p>	
<p>Организация места для досуга детей. Установка диванов и мягких зон для игр</p>	<p>2 квартал</p>	<p>Заболотников С.В., заместитель директора по общим вопросам Руденко В.А., заведующий службой по обеспечению хозяйственной деятельности</p>	<p>Учреждение дополнено оборудованием для досуга детей мягкими модулями и развивающими играми.</p>	<p>Выполнено в установленные сроки</p>	
<p>Оборудовать прилегающую к Центру территорию скамейками, высадить цветы;</p>	<p>2 квартал</p>		<p>Прилегающая территория оборудована зоной отдыха для посетителя</p>	<p>Выполнено в установленные сроки</p>	

Частичная неудовлетворенность получателей услуг Доступностью услуг для инвалидов	Разработка проектно-сметной документации в целях проведения капитального ремонта здания	До 31.12.2023	Заболотников С.В., заместитель директора по общим вопросам	ПСД по капитальному ремонту по адресу: г.Тюмень, ул.	Выполнено в установленные сроки				
						Установка аппарата с кофе, напитками и шоколадными батончиками	До 31.12.2023	Центра. В весенне-летний период производятся высадка цветочных насаждений.	Мероприятие не выполнено
						Дооборудовать кабинеты кондиционерами, для более комфортного пребывания получателей услуг в любое время года	До 31.12.2023		
Усилить контроль за санитарным состоянием в помещениях Центра	постоянно	Установка кофейного аппарата с шоколадными батончиками не представляется возможным, так как в Уставе учреждения не предусмотрен вид деятельности по предоставлению в аренду нежилого помещения.	В 2023 году два кабинета оснащены кондиционерами	Выполнено в установленные сроки					
III. Доступность услуг для инвалидов									

	<p>Проведение технической учебы сотрудников по оказанию ситуационной помощи инвалидам.</p>		<p>Ушаков А. В., главный специалист</p>	<p>Уральская, 60/1 разработана и утверждена.</p>	
				<p>Проведена техническая учеба по соблюдению регламента информационно и среды учреждения. Общее количество участвовавших сотрудников - 32</p>	<p>Выполнено в установленные сроки</p>
<p>IV. Добросовестность, вежливость работников организации</p>					
<p>Частичная неудовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации</p>	<p>Проведение учебы сотрудников учреждения правилам телефонного консультирования, подготовке ответов на письменные, устные и электронные обращения.</p>	<p>До 31.12.2023</p>	<p>Игнатьева С. П., руководитель агентства по развитию социальных технологий и коммуникациям</p>	<p>Проведена учеба с работниками учреждения правилам телефонного консультирования, подготовке ответов на письменные, устные и электронные обращения. По итогу выданы чек-листы правил разговора с получателями услуг по телефону. Общее количество участвовавших сотрудников – 30.</p>	<p>Выполнено в установленные сроки апрель 2023</p>

	<p>Повышение профессионального уровня сотрудников путем организации их обучения на семинарах, курсах повышения квалификации, тренингах и др.</p>	До 31.12.2023	<p>Дмитрук И.К., специалист по кадрам Игнатьева С.П., руководитель агентства по развитию социальных технологий и коммуникациям</p>	<p>В 2023 году 36 сотрудников прошли дополнительное профессиональное обучение (повышение квалификации, семинары, стажировки и т.д)</p>	Выполнено в установленные сроки
	<p>Обеспечение соблюдения работниками учреждений Кодекса профессиональной этики.</p>	До 31.12.2023	<p>Нуримухаметова Л.Р., Директор</p>	<p>Все работники ознакомились с Кодексом профессиональной этики. Новые сотрудники знакомятся с Кодексом в рамках системы наставничества.</p>	Выполнено в установленные сроки

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Неготовность большинства числа получателей услуг рекомендовать организацию родственным лицам и знакомым</p> <p>Частичная неудовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг</p> <p>Частичная неудовлетворенность</p>	<p>Анкетирование граждан и их родственников по вопросам качества оказания социальных услуг. Организация работы по устранению выявленных недостатков (при наличии)</p>	Ежеквартально	<p>Шеметова Т.В., заведующий отделением социальной реабилитации</p> <p>Водзяновская Ж.А., заведующий отделением медико-социальной реабилитации</p> <p>Игнатьева С.П., руководитель агентства по развитию социальных технологий и коммуникациям</p>	<p>Осуществлено анкетирование граждан по вопросам качества оказания социальных услуг. В опросе приняли участие в 1 кв. - 962чел.; 2 кв. - 1115чел.; 3 кв. - 1091 чел., 4 кв. - 971 чел.</p> <p>Удовлетворенность качеством оказания услуг составляет -99%.</p>	Выполнено в установленные сроки
--	---	---------------	--	--	---------------------------------

получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации

<p>Подготовка предложений в Департамент социального развития Тюменской области по передаче функции «по обеспечению граждан реабилитационными путевками, реабилитационными курсовками в специализированные реабилитационные центры» и перепрофилированию высвободившихся специалистов с функциями оказания реабилитационных услуг</p>	<p>До 31.12.2023</p>	<p>Нуримухаметова Л.Р., Директор</p>	<p>Проведен детальный анализ выполнения учреждением функции по обеспечению граждан реабилитационными путевками, реабилитационными курсовками в специализированные реабилитационные центры. Информация направлена в Департамент социального развития Тюменской области 07.03.2023</p>	<p>Выполнено в установленные сроки</p>
<p>Проведение информационных собраний с получателями услуг, зачисленных на курс реабилитации, а также членами их семей.</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Шеметова Т.В., заведующий отделением социальной реабилитации</p>	<p>В ежемесячном режиме с получателями услуг зачисленными на курс реабилитации, в том числе в рамках пилотного проекта</p>	<p>Выполнено в установленные сроки</p>

				проводятся информационны е собрания;	
--	--	--	--	--	--