

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов»

 Л.Р. Нуримухаметова
«11» января 2021 г.

**Информация о выполнении плана
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг,
АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов» на 2020 — 2023 годы
за 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	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации					
Неудовлетворенность получателей услуг качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в сети «Интернет»	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), 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	Р. Р. Бизина – руководитель агентства по развитию соц. технологий и коммуникаций А. Р. Худорожков – техник-программист	Информация об Учреждении размещается в сети Интернет и на информационных стендах согласно установленным законодательством срокам	Выполнено в установленные сроки
	Обеспечение контроля за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг	Постоянно	Р. Р. Бизина - руководитель агентства по развитию соц.	Дистанционные способы обратной связи с получателями услуг работают исправно.	Выполнено в установленные сроки

		технологий и коммуникаций А. Р. Худорожков – техник-программист	Кроме того, с 16.06.2020г. на базе центра начал работать контакт-центр, куда могут обратиться граждане с инвалидностью и члены их семей и получить консультации психолога, логопеда, врача ЛФК, специалиста по социальной работе по Скайпу или через «Вконтакте». С 09.11.2020г. начала работать горячая линия по вопросам реализации индивидуальных программ реабилитации и абилитации (ИПРА), многоканальный телефон 8 (3452) 670 770	
Обновление официального сайта организации	II-III квартал 2020года	Р. Р. Бизина - руководитель агентства по развитию соц. технологий и коммуникаций	В феврале 2020 года между АУ СОН ТО «ОЦРИ» и ООО «Актив+» заключен договор о разработке web-сайта. В связи с недоброкачественным исполнением работ в августе 2020 г. указанный договор расторгнут. В настоящее время специалистами АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов» ведется работа по разработке нового сайта.	Мероприятие перенесено на I полугодие 2021 года
Разработка регламента информационной среды учреждения	II квартал 2020года	Р. Р. Бизина - руководитель агентства по развитию соц. технологий и коммуникаций	Регламент информационной среды разработан в июне 2020 года	Июнь 2020

	Организация технической учебы сотрудников по соблюдению регламента информационной среды учреждения	2 раза в год в 2020 году, далее – 1 раз в год	Р. Р. Бизина - руководитель агентства по развитию соц. технологий и коммуникаций А. Р. Худорожков - техник-программист	Проведение технической учебы сотрудников отложено до отмены ограничительных мер	Мероприятие перенесено на 2021 год
2. Комфортность условий предоставления услуг					
Несвоевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода работника на дом и пр.)	Подготовка предложений по оптимизации структуры учреждения с целью повышения качества социального обслуживания, расширения спектра предоставляемых услуг	I квартал 2020года	Л.Р. Нуримухаметова - директор	С целью повышения качества социального обслуживания, расширения спектра предоставляемых услуг с 01.05.2020 в АУ СОН ТО «ОЦРИ» принято новое штатное расписание	Май 2020
Неудовлетворенность получателей услуг комфортностью предоставления услуг	Продолжение работы по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организаций и территории, на которой они расположены: - разработка плана на 2020 – 2022гг. по укреплению и развитию материально-технической базы учреждения;	До 01.03.2020 года	С. В. Логинов – зам. директора по общим вопросам	Осуществлена подготовка Центра к весенне-летнему сезону (очистка территории, подача горячей воды). Систематически проводятся работы по благоустройству прилегающей территории	Развитие материально-технической базы учреждения осуществляется с учетом разработанного плана на 2020-2022 гг.
	Проведение комплекса мероприятий по косметическому ремонту здания и помещений, обновлению мебели и оборудования, в т.ч. за счет дополнительных привлеченных средств (субсидий)	2020-2023гг.	С. В. Логинов - зам. директора по общим вопросам Т. Н. Пахомова – зав. службой по обеспечению хозяйственной деятельности	Произведен косметический ремонт части коридора в центральном крыле здания, лестничного пролета, в кабинетах №№ 104, 110, 211, 103 произведено обслуживание климатической техники. В кабинете № 103 произведен монтаж	Выполнено в установленные сроки

				адаптированного для людей с инвалидностью кухонного гарнитура, установлено специализированное оборудование для проведения реабилитационных мероприятий. Закуплены технические средства реабилитации для пунктов проката ТСР	
	Оборудование развлекательной зоны для детей	I квартал 2020года	С. В. Логинов - зам. директора по общим вопросам Т. Н. Пахомова – зав. службой по обеспечению хозяйственной деятельности	Развлекательная зона для детей оборудована в правом крыле здания на втором этаже	Выполнено в установленные сроки
	Дооборудование гардеробной зоны	I квартал 2020года	Т. Н. Пахомова – зав. службой по обеспечению хозяйственной деятельности	Обновлено оборудование гардеробной зоны (добавлены новые вешалки и полки для обуви)	Выполнено в установленные сроки
3. Доступность услуг для инвалидов					
Неудовлетворенность получателей услуг доступностью услуг для инвалидов	Повышение уровня доступности помещений учреждения в соответствии с «СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-1-2001», в том числе подготовка проектно-сметной документации на проведение капитального ремонта	До 01.11.2020 года	С. В. Логинов - зам. директора по общим вопросам	Сотрудниками организации оказывается ситуационная помощь посетителям. Ведется мониторинг использования помещений, предназначенных для оказания услуг, осуществляется ротация специалистов с целью повышения их уровня доступности, а также, установлены дополнительные указатели и таблички.	Проектно-сметной документация на проведение капитального ремонта будет разработана в 2021 году

				ПД на разработку проектно-сметной документации на проведение капитального ремонта (с учетом СП 59.13330.2016 «Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения и инвалидов» и СП 140.13330.2012 «Городская среда. Правила проектирования для маломобильных групп населения») прошла согласование с Департаментом социального развития Тюменской области. В декабре 2020 получена субсидия на разработку ПД	
	Проведение технической учебы сотрудников по оказанию ситуационной помощи инвалидам	Один раз в год	М.Л. Орлова – зав. службой по обеспечению доступной среды	Проведение технической учебы сотрудников отложено до отмены ограничительных мер	Мероприятие перенесено на 2021 год

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации	Проведение технической учебы сотрудников учреждения правилам телефонного консультирования, подготовке ответов на письменные, устные и электронные обращения	1 раз в год	Р.Р. Бизина-руководитель агентства по развитию соц. технологий и коммуникаций	В августе 2020 для сотрудников, осуществляющих прием и консультирование граждан, проведена техническая учеба на тему: «Техника телефонных переговоров: как правильно общаться с клиентами»	Август 2020
	Установка видеорегистраторов в салоны автомобилей службы «Социальное такси»	I квартал 2020года	С. В. Логинов – зам. директора по общим вопросам	Установлены видеорегистраторы в салоны всех автомобилей службы «Социальное такси», производится резервное	Выполнено в установленные сроки

				копирование видеоматериала	
	Повышение профессионального уровня сотрудников путем организации их обучения на семинарах, курсах повышения квалификации, тренингах и др.	2020-2023гг.	М. В. Казанцева – специалист по кадрам Р. Р. Бизина – руководитель агентства по развитию соц. технологий и коммуникаций	В 2020 году 29 сотрудников прошли дополнительное профессиональное обучение (повышение квалификации); 45 сотрудников прошли иные виды обучения (семинары, стажировки и т.д.)	Выполнено в установленные сроки
	Обеспечение соблюдения работниками учреждений Кодекса профессиональной этики	Весь период	Л. Р. Нуримухаметова - директор	Все работники ознакомлены с кодексом профессиональной этики. Новые сотрудники знакомятся с кодексом в рамках системы наставничества.	Выполнено в установленные сроки

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Неготовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Анкетирование граждан и их родственников по вопросам качества оказания социальных услуг. Организация работы по устранению выявленных недостатков (при наличии)	Ежеквартально	О. В. Лаврентьева – зав. отделением социальной реабилитации Е. А. Редькин – зав. отделением медико-социальной реабилитации Р. Р. Бизина – руководитель агентства по развитию соц. технологий и коммуникаций	За 2020 год проведено анкетирование 666 граждан	Выполнено в установленные сроки
Неудовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации					
Неудовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Проведение информационных собраний с получателями услуг, зачисленных на курс реабилитации, а также членами их семей	Ежемесячно	О. В. Лаврентьева – зав. отделением социальной реабилитации Е. А. Редькин – зав. отделением медико-	В I квартале 2020г. состоялось два собрания с получателями услуг. С апреля 2020 года общие собрания с получателями услуг не проводятся в связи с	Выполнено в установленные сроки

			социальной реабилитации	действием ограничительных мер. С целью оперативного консультирования граждан по вопросам качества и условий оказания услуг работает контакт-центр, телефон горячей линии 8 (3452) 670-770	
--	--	--	------------------------------------	--	--