

УТВЕРЖДАЮ

АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов»

Директор
Л.Р. Нуримухаметова

«09» *август* 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 мероприятия	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации					
Частичная неудовлетворенность получателей услуг информацией об открытости и доступности 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), информации в 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 Варгламов 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 законодательным	Выполнено в установленные сроки

Несвоевременное реагирование на сообщения, приходящие по форме обратной связи

Обеспечение бесперебойной дистанционных связей.	контроль за работой обратной связи.	Постоянно		оги сроком Ведется контроль за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи. Дистанционные способы обратной связи с покупателями услуг работают исправно	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 и среды учреждения. Общее количество участвовавших сотрудников – 23.	Выполнено в установленные сроки апрель 2023
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Частичная неудовлетворенность покупателей услуг комфортностью предоставления услуг	Продолжение работы по 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>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>- произведен монтаж ограждения (металлический забор); - произведен демонтаж/монтаж системы видео наблюдения.</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>	<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 производится высадка цветочных насаждений.	Мероприятие не выполнено
						Дооборудовать кабинеты кондиционерами, для более комфортного пребывания получателей услуг в любое время года	До 31.12.2023	В 2023 году два кабинета оснащены кондиционерами	Выполнено в установленные сроки
Усилить контроль за санитарным состоянием в помещениях центра	постоянно	Усилен контроль за санитарным состоянием в помещениях Центра	Выполнено в установленные сроки						
III. Доступность услуг для инвалидов									

IV. Добровольность, вежливость работников организации

	<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 й среды учреждения. Общее количество участовавших сотрудников - 32</p>	<p>Выполнено в установленные сроки</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 участовавших сотрудников – 30.</p>	<p>Выполнено в установленные сроки апрель 2023</p>

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

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Небольшое число получателей услуг рекомендуют организацию родственникам и знакомым	Анкетирование граждан и их родственников по вопросам качества оказания социальных услуг. Организация работы по устранению выявленных недостатков (при наличии)	Ежеквартально	Шеметова Т.В., заведующий отделением социальной реабилитации Водзяновская Ж.А., заведующий отделением медико-социальной реабилитации Игнатьева С.П., руководитель агентства по развитию социальных технологий и коммуникациям	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. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждениям составила -99%.	Выполнено в установленные сроки
Частичная неудовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	Частичная неудовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	Частичная неудовлетворенность	Частичная неудовлетворенность	Частичная неудовлетворенность	Частичная неудовлетворенность

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>Водзяновская Ж.А., заведующий отделением медико-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.	
--	--	--	--	--	--	--