

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
 АУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тюменского района» на 2019-2020 годы

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 мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятий	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
*	Актуализация информации на информационных стендах в 23 муниципальных образованиях для получателей социальных услуг.**  Осуществлять проверку выдачи сайта Яндекс, Google**	2019-2020 годы	Морозова И.Д., заместитель директора  Иванцова Н.А., заместитель директора  Руководители служб	Исполнено. Актуализация информации на информационных стендах в муниципальных образованиях для получателей социальных услуг осуществляется системно по мере изменения информации. В рамках внутреннего контроля ответственными лицами ежемесячно осуществляется контроль информационных стендов	Январь-декабрь 2019 года
*	Актуализация информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на сайте учреждения, в соответствии с требованиями действующего законодательства**	2019-2020 годы	Иванцова Н.А., заместитель директора  Посевин И.Н., программист	Исполнено. Актуализация информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на сайте учреждения ( <a href="http://кцсон-72.рф">http://кцсон-72.рф</a> ) осуществляется системно по мере изменения информации. Приказом назначены лица, ответственные за размещение информации, на заместителей директора возложен контроль за актуальностью размещаемой информации	Январь-декабрь 2019 года
*	Осуществление контроля за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи и	2019-2020 годы	Иванцова Н.А., заместитель директора  Посевин И.Н.,	Исполнено. Осуществление контроля за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи возложена на заместителя	Январь-декабрь 2019 года

	взаимодействия с получателями услуг (отправка контрольных опросов)**		программист	директора учреждения. Данное мероприятие включено в план внутреннего контроля.	
*	Расширение форм «обратной связи» от получателей социальных услуг, в том числе через анкетирование, создание интернет-страницы психолога в социальных сетях	2019-2020 годы	Морозова И.Д., заместитель директора Хомич Н.В., руководитель Службы профилактики социальной помощи и сопровождения Тэугяс Т.В., руководитель Службы краткосрочной социальной реабилитации несовершеннолетних	Исполнено. С целью расширения форм обратной связи от получателей социальных услуг на официальном сайте учреждения имеется вкладка «Обратная связь» ( <a href="http://кцсон-72.рф">http://кцсон-72.рф</a> ), кроме того созданы интернет - страницы психолога учреждения в ВКонтakte ( <a href="https://vk.com/id426744301">https://vk.com/id426744301</a> ) и Одноклассниках ( <a href="https://ok.ru/profile/575490386830">https://ok.ru/profile/575490386830</a> ). Бесплатная психологическая помощь оказывается анонимно, каждые вторник и четверг, с 11-00 до 13-00. По итогам реабилитационной смены осуществляется анкетирование не менее 10% от общего количества получателей социальных услуг.	Январь-декабрь 2019 года
*	Информирование населения об услугах, предоставляемых учреждением, освещение мероприятий в СМИ, интернет-порталах, в виде печатной продукции и др.**	2019-2020 годы	Руководители служб	Исполнено. Информация об услугах предоставляемых учреждением и проведенных мероприятиях размещается на стендах учреждения, на официальном сайте учреждения ( <a href="http://кцсон-72.рф">http://кцсон-72.рф</a> ), в официальных группах учреждения в ВК ( <a href="https://vk.com/kcson72">https://vk.com/kcson72</a> ) и Одноклассники ( <a href="https://ok.ru/group/57720641093874">https://ok.ru/group/57720641093874</a> ), а также в виде буклетов о деятельности служб.	Январь-декабрь 2019 года
*	Продолжить работу по повышению квалификации работников Учреждения,	2019-2020 годы	Морозова И.Д., заместитель директора	Исполнено. В отчетном периоде повышение квалификации прошли 60 % специалистов учреждения.	Январь-декабрь 2019 года

	повышению их профессионального уровня (проведение семинаров, тренингов, направленных на повышение качества предоставляемых услуг)**		Иванцова Н.А., заместитель директора  Руководители служб		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
*	Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений и территории зданий, на которых они расположены	2019-2020 годы	Зеленина В.А., заведующий службой административно- хозяйственного обеспечения	Исполнено. Проводится системная работа по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений и территории. В 2019-2020 годах ведутся работы по ремонту здания отделения Милосердия	Январь- декабрь 2019 года
*	Продолжить работу по привлечению внебюджетных средств для улучшения материально-технической базы	2019-2020 годы	Руководители служб	Исполнено. В отчетном периоде организована работа по привлечению внебюджетных средств для улучшения материально-технической базы, сумма средств составляет более 230 тыс. руб., приобретены информационные стенды, мебель, аудио - видео и компьютерная техника	Январь- декабрь 2019 года
*	Продолжить работу по оказанию услуг получателям социальных услуг в установленные законодательством сроки	2019-2020 годы	Руководители служб	Исполнено. В отчетном периоде организована работа по оказанию услуг получателям социальных услуг, выполнение государственного задания составляет 100%	Январь- декабрь 2019 года
III . Доступность услуг для инвалидов					
*	Повышать уровень доступности помещений учреждения:**			Исполнено. Организована работа по повышению уровня доступности помещений учреждения	
	Привести ширину и уклон пандуса в соответствии с стандартами для маломобильных групп	При капитальном ремонте здания	арендодатель	Исполнено.	Июль-август 2019 года

	населения				
	Обустроить двухсторонними поручнями на высоте 0,7 перед пандусом	2020 год	Зеленина В.А., заведующий Службой административно- хозяйственного обеспечения	Исполнено	Июнь-июль 2019 года
	Установить антискользящее покрытие на поверхности входной площадки	2020 год		–	–
	Установить кнопку вызова специалиста и обозначить ее знаком 100x100 мм	2020 год		Исполнено	Июнь-июль 2019 г.
	Установить контрастные выделения дверных наличников и ручек дверей тамбура	2019 год		Исполнено	Июнь-июль 2019 г.
	Срезать дверной порог до отметки 14 мм.	2019 год		Исполнено. Для устранения препятствий (порог) приобретен переносной пандус	Июнь-июль 2019 г.
	Приобрести индукционную переносную панель типа «Исток»	2020 год		Исполнено	Июнь-июль 2019 г.
	Установить тактильную мнемосхему с правой стороны на высоте 1,2 метра	2020 год		Исполнено	Июнь-июль 2019 г.
	Расширить дверные проемы до 90 см.	При капитальном ремонте здания центра (Арендодатель)		–	–
	Приобрести специализированное зауженное кресло-коляску	2020 год		–	–
	Установить вокруг раковины поручни с антибактериальным покрытием	2020 год		Исполнено	Июнь-июль 2019 г.
	Установить откидные или	2020 год		Исполнено	Июнь-июль

	стационарные поручни вокруг унитаза				2019 г.
	Установить тактильную предупреждающую плитку	2019 год		Исполнено	Июнь-июль 2019 г.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
*	Продолжить работу по повышению квалификации работников учреждения через систему повышения квалификации и обучения. Проводить на системной основе работу с сотрудниками Центра по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств.**	2019-2020 годы	Гафюк С.Г., психолог Семакина В.П., специалист по кадрам	Исполнено. В отчетном периоде повышение квалификации прошли 60 % специалистов учреждения. Организована системная работа с сотрудниками по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания»	Январь- декабрь 2019 года
*	Продолжить соблюдение работниками Центра общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания	2019-2020 годы	Морозова И.Д., заместитель директора  Иванцова Н.А., заместитель директора  Семакина В.П., специалист по кадрам  Руководители служб	Исполнено. С целью соблюдения работниками Центра общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения проведены 2 технические учебы с сотрудниками учреждения по изучению Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания. При трудоустройстве в учреждение в обязательном порядке организовано ознакомление сотрудников с Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной	Июль – август 2019 года

				защиты населения и учреждений социального обслуживания	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
*	Изучение потребности получателей социальных услуг в услугах дефектолога (Включение работы дефектолога в перечень услуг, предоставляемых учреждением)**	2019 год	Ретюнская Д.Е., руководитель Службы социализации и реабилитации	Исполнено. Потребность получателей социальных услуг в услугах дефектолога изучена. Удовлетворение потребности планируется за счет средств гранта выделенного Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в размере 1 320 тыс. руб. (срок реализации проекта – 2020 год)	Ноябрь 2019 года
*	Продолжить работу по созданию комфортных условий для получателей социальных услуг (Установка кофейного аппарата)**	2019 год	Зеленина В.А., заведующий Службой административно- хозяйственного обеспечения	Организована работа по созданию комфортных условий для получателей социальных услуг, в местах ожидания установлены диваны и кулеры. В связи с тем, что здание учреждения находится в аренде, установка кофейного аппарата отнесена к полномочиям арендодателя. Письмо в адрес направлено.	–
*	Повышение качества и доступности предоставления социальных услуг получателям услуг (проведение социологического исследования среди получателей услуг)**	2019-2020 годы	Руководители Служб	Исполнено. В 1 квартале 2019 года проведено социологическое исследование по качеству и доступности предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам. Охват 10 %. Удовлетворенность качеством и доступность предоставления социальных услуг составляет 99,9 %	Январь- март 2019 года

Исполнитель И.Д. Морозова,  
Тел. 764-648