

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
АУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тюменского района» на 2022 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 мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятий	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
Неудовлетворенность получателей услуг качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы и на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	Приобретение и размещение 7 дополнительных информационных стендов в муниципальных образованиях Тюменского района	Июль 2022 г.	Нестерова Н.С., директор, Осипова Н.Д., Руководитель службы сопровождения по месту жительства	Приобретены и размещены дополнительно 7 информационных стендов в 7 муниципальных образованиях Тюменского района: Ембаевское МО; Чикчинское МО; Мальковское МО; Онохинское МО; Наримановское МО; Муллашинское МО; Каскаринское МО (Созоново).	В период с 20.06.2022 по 25.07.2022
	Проведение анкетирования граждан по вопросу открытости и доступности информации об организации социального обслуживания (не менее 100 анкет)	Апрель 2022	Морозова И.Д., заместитель директора, Иванцова Н.А., заместитель директора	Проведено анкетирование граждан, в котором приняли участие 103 получателя социальных услуг. В ходе анализа полученной информации	Анкетирование проведено в период с 04.04.2022 по 25.04.2022

				<p>установлено 92,3% респондентов используют информацию, размещенную на стендах учреждения, из них 100% удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах.</p> <p>80,6% респондентов пользовались официальным сайтом для получения информации, из них 100% удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p>89,3% пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия со специалистами Центра</p>	
--	--	--	--	---	--

				(телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения предложения), получение консультации по оказываемым услугам), из них 100 удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников Центра, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме. 100% респондентов ответили, что готовы рекомендовать АУ ТО «КЦСОН Тюменского района» родственникам и знакомым.	
<b>Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>					
Неудовлетворенность получателей услуг временем ожидания предоставления услуги (своевременностью предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации) для получения услуги,	Оптимизация процесса предоставления консультативных услуг по телефону, снижение времени ожидания ответа получателем услуг путем перехода на цифровую телефонию	Июнь 2022	Нестерова Н.С., директор, Морозова И.Д., заместитель директора	С целью оптимизации процесса предоставления консультативных услуг по телефону, снижения времени ожидания ответа получателем услуг проведена модернизация телефонной сети,	В период с 10.01.2022 по 31.03.2022

<p>графиком прихода социального работника на дом и пр.).</p>				<p>закуп цифровых телефонных аппаратов в количестве 104 единиц; организовано подключение к виртуальной АТС. В июле 2022 года проведен контрольный срез, в период с апреля по июль среднее количество входящих звонков в месяц увеличивается на 5,7%, количество пропущенных звонков снижается на 85%, время предоставления консультативных услуг составляет 15 мин. время ожидания вызова составляет до 15 секунд.</p>	
	<p>Проведение опроса граждан получающих социальные услуги на дому, согласование графика прихода социального работника в удобное время</p>	<p>Апрель 2022</p>	<p>Иванцова Н.А, заместитель директора</p>	<p>Организовано проведение анкетирования граждан, находящихся на социальном обслуживании на дому, по вопросу открытости и доступности информации об организации социального обслуживания. В анкетировании приняли участие 229</p>	<p>Анкетирование проведено в период с 04.04.2022 по 25.04.2022</p>

				<p>получателей социальных услуг (100%).</p> <p>В ходе анализа полученной информации установлено: 100% респондентов полностью удовлетворены компетентностью социальных работников при предоставлении социальных услуг; 100% респондентов отмечают вежливость, доброжелательность и внимательность социальных работников.</p> <p>100% респондентов ответили, что услуги всегда оказываются в назначенное время; 100% респонденты удовлетворены оперативностью решения вопросов, периодичностью прихода социальных работников на дом, временем прихода социального работника, предоставлением</p>	
--	--	--	--	--	--

				социальных услуг; 100% респондентов считают, что определено качество их жизни изменилось в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации. 100% респондентов ответили, что определено порекомендуют АУ ТО «КЦСОН Тюменского района» родственникам и знакомым.	
Неудовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	Проведение работ по благоустройству зон ожидания: приобретение и замена мебели (столы, стулья, мини-диваны)	Сентябрь 2022	Нестерова Н.С., директор	Организовано приобретение мебели для благоустройства зон ожидания: 4 мини-дивана для холлов, 1 стол, 6 стульев. Всего на проведение работ по благоустройству зон ожидания использовано более 107 тысяч рублей.	В период с 01.09.2022 по 30.09.2022
	Проведение анкетирования граждан по вопросу комфортности предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг (не менее 100 анкет)	Октябрь 2022	Морозова И.Д., заместитель директора, Иванцова Н.А., заместитель директора	Проведено анкетирование граждан, в котором приняли участие 102 получателя социальных услуг. В ходе анализа	Анкетирование проведено в период с 03.10.2022 по 31.10.2022

				<p>полученной информации установлено: 100% респондентов удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в центре, в т.ч.: наличием комфортной зоны отдыха (ожидания). 100% респондентов ответили, что готовы рекомендовать АУ ТО «КЦСОН Тюменского района» родственникам и знакомым.</p>	
<b><i>Доступность услуг для инвалидов</i></b>					
<p>Неудовлетворенность получателей услуг доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Проведение технической учебы сотрудников, предоставляющих услуги инвалидам по сопровождению получателей социальных услуг при передвижении по территории учреждения, а также при пользовании услугами</p>	<p>Май 2022</p>	<p>Янцевич А.В., руководитель службы социализации и реабилитации</p>	<p>Организовано проведение технической учебы сотрудников, предоставляющих услуги инвалидам по сопровождению получателей социальных услуг при передвижении по территории учреждения, а также при пользовании услугами, на учебе присутствовали 10 сотрудников службы</p>	<p>11.05.2022</p>

				социализации и реабилитации.	
	Организация предоставления социально-реабилитационных услуг инвалидам в дистанционном формате	Февраль 2022	Янцевич А.В., руководитель службы социализации и реабилитации	Социально-реабилитационные услуги в дистанционном формате получили 5 детей-инвалидов, 12 инвалидов старше 18 лет	Январь-февраль 2022 г.
	Проведение анкетирования граждан по вопросу доступности услуг для инвалидов (не менее 100 анкет)	Сентябрь 2022	Морозова И.Д., заместитель директора, Иванцова Н.А., заместитель директора	Проведено анкетирование граждан с целью оценки доступности услуг в АУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тюменского района». В анкетировании приняли участие 101 получатель социальных услуг из числа инвалидов. В ходе анализа полученной информации установлено: 100% респондентов удовлетворены доступностью прилегающей к Центру территории; 100% респондентов удовлетворены	Анкетирование проведено в период с 01.09.2022 по 30.09.2022



				<p>доступностью входа в Центр;  100% респондентов удовлетворены доступностью условий предоставления услуг по социальной реабилитации или абилитации;  100% респондентов удовлетворены доступностью путей движения по Центру;  100% респондентов удовлетворены доступностью санитарно-гигиенических помещений в Центре;  100% респондентов удовлетворены доступностью, качеством и полнотой информации о работе Центра и о порядке (перечне) предоставления услуг по социальной реабилитации или абилитации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет».</p>	
<b><i>Удовлетворенность условиями оказания услуг</i></b>					
Неудовлетворенность	Продолжение работы по	Октябрь 2022	Нестерова Н.С.,	Организовано	В период с

получателей услуг условиями оказания услуг	созданию комфортных условий для получателей социальных услуг (приобретение мебели и оборудования)		директор	приобретение мебели для создания комфортных условий для получателей социальных услуг: мини-диван – 3 шт.; стол журнальный 1 шт. Всего приобретено мебели на сумму более 77 тысяч рублей.	03.10.2022 по 28.10.2022
	Проведение анкетирования граждан по вопросу удовлетворенности условиями оказания услуг (не менее 100 анкет)	Ноябрь 2022	Морозова И.Д., заместитель директора, Иванцова Н.А., заместитель директора	Проведено анкетирование граждан, в котором приняли участие 105 получателей социальных услуг. В ходе анализа полученной информации установлено 100% респондентов удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в центре, в т.ч.: наличием и понятностью навигации в помещениях центра; наличием и доступностью питьевой воды в помещениях центра; наличием и доступностью	Анкетирование проведено в период с 07.11.2022 по 30.11.2022

				<p>санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительным санитарным состоянием помещений; транспортной доступностью организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступностью записи на получение услуги (по телефону или при личном посещении у специалиста). 100% респондентов ответили, что готовы рекомендовать АУ ТО «КЦСОН Тюменского района» родственникам и знакомым.</p>	
--	--	--	--	--	--