



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

31 марта 2023 г.

№ 99-п

г. Тюмень

*Об утверждении планов по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году*

Во исполнение Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», учитывая предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Департаменте социального развития Тюменской области по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2022 году, руководствуясь Положением о Департаменте социального развития Тюменской области, утвержденным постановлением Правительства Тюменской области от 28.12.2010 № 385-п,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить планы организаций социального обслуживания по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2022 году, согласно приложениям 1-26 к настоящему приказу (далее — Планы по устранению недостатков).

2. Руководителям организаций социального обслуживания обеспечить:

2.1. Исполнение Планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году.

2.2. Размещение Планов по устранению недостатков, а также информации, предусмотренной графой «Сведения о ходе реализации мероприятия» Планов по устранению недостатков, в течение десяти рабочих дней со дня соответствующих изменений на официальном сайте организации.

2.3. Направление информации, предусмотренной графой «Сведения о ходе реализации мероприятия» Планов по устранению недостатков, в Департамент социального развития Тюменской области (далее - Департамент) ежеквартально в срок до 10 числа месяца следующего за отчетным периодом.

3. Возложить ответственность за:

- размещение информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — официальный сайт), достоверность, полноту и своевременность ее размещения, ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов на начальника управлениями делами Департамента социального развития Тюменской области (В.А. Хусаинова);

- организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах на начальника управления по вопросам социального обслуживания населения и делам инвалидов (Г.Р. Байматова), начальника управления по вопросам семьи и детства (И.В. Тигеева), руководителей организаций социального обслуживания.

4. Сектору организационной и аналитической работы Департамента (Сахаров А.С.) обеспечить размещение Планов по устранению недостатков и информации, предусмотренной графой «Сведения о ходе реализации мероприятия» Планов по устранению недостатков, на официальном сайте для размещения информации о государственных муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор департамента



Д.В. Грамотин

Приложение № 23
к приказу от « 31 » 03 2023 года
№ 88-п

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Департамента социального развития
Тюменской области
Д.В. Грамотин

« 31 » марта 2023 года

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
АУ СОН и ДПО ТО «Региональный социально-реабилитационный центр
для несовершеннолетних «Семья» на 2023 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
I. Открытость и доступность информации об организации					
Частичное неразмещение требуемой информации	Размещение недостающей информации на информационном стенде.	1 квартал	Журба Е.М., юристконсульт		
Частичная неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о	Обеспечение актуальной информации на информационных стендах внутри организации.	До 31.12.2023	Летова О.В., заместитель директора по социально – реабилитационным технологиям		

деятельности организации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте	Обновление информации на официальных сайтах организации.		Борисов Е.С., специалист сектора организационно-технического обеспечения		
	Обеспечение контроля за работой дистанционных способов обратной связи.		Кузьмичева М.Л., Лопарева Н.А., ведущие специалисты сектора организационно-технического обеспечения		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Частичная неудовлетворенность получателей услуг комфортностью предоставления услуг	Проведение работ по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организации и прилегающей территории: - организовать дополнительную зону ожидания для получателей услуг; - организовать игровую зону для детей получателей услуг.	1 квартал	Шаргина О.А., заведующий административно-хозяйственным и транспортным обеспечением		
Несвоевременность предоставления услуги	Модернизация процесса оказания срочных услуг по системе записи для получения срочных социальных услуг населению	2 квартал	Летова О.В., заместитель директора по социально – реабилитационным технологиям		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Недостатки не отмечены	Повышение уровня доступности получения услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья: - повышение квалификации сотрудников ответственных за организацию сферы «Доступная среда» в учреждении; - проведение инструктажей с персоналом по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг; - проведение занятий для сотрудников учреждения на тему «Оказание ситуативной помощи людям с инвалидностью и маломобильным группам населения».	До 31.12.2023	Кастевич Е.В., специалист по охране труда		

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

<p>Частичная неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации</p>	<p>Проведение тренинга для сотрудников организации по теме «Развитие коммуникативных навыков членов коллектива учреждения как специалистов отрасли социальной политики».</p>	<p>До 30.06.2023</p>	<p>Кислицина И.Ю., заведующий сектором психолого-методической помощи</p>		
	<p>Актуализация материалов для самоподготовки и саморазвития сотрудников по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения.</p>	<p>До 31.12.2023</p>	<p>Бескорсая А.В., ведущий специалист сектора по кадрам</p> <p>Лупова Т.В., заведующий сектора организационно-технического обеспечения</p>		
	<p>Получение дополнительных профессиональных компетенций сотрудниками учреждения.</p>		<p>Кислицина И.Ю., заведующий сектором психолого-методической помощи</p>		
	<p>Семинар по профилактике самовыгорания работников.</p>				

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Неготовность небольшого числа получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым</p> <p>Частичная неудовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг</p> <p>Частичная неудовлетворенность</p>	<p>Проведение мониторинга мнения граждан о качестве условий оказания услуг и устранению выявленных недостатков (при их наличии):</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализ результатов анкетирования получателей услуг о качестве условий оказания услуг; - анализ информации формы обратной связи на сайте учреждения; - анализ письменных обращений граждан по вопросам качества условий оказания социальных услуг - анализ и разработка рекомендаций по улучшению оказания услуг населению 	<p>До 31.12.2023</p>	<p>Рекунова И.В., заведующий сектором анализа и мониторинга</p>		
	<p>Организация сбора вещей для Лавки добра во всех корпусах, в которых нет круглосуточного пребывания детей.</p>		<p>Осипюк Т. М., заведующий отделением профилактики</p>		

получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации			социального сопровождения, срочных социальных услуг		
	Проведение мероприятий просветительского характера, организация летних детских лагерей, организация мероприятий для семей с детьми и т.п.		Летова О.В., заместитель директора по социально – реабилитационным технологиям		