

## ИНФОРМАЦИЯ

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году в АУ СОН и ДПО ТО «Региональный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья» по состоянию на 10.01.2024 г.**

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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Частичное неразмещение требуемой информации	Размещение недостающей информации на информационном стенде.	1 квартал	Журба Е.М. юристконсульт	Размещена недостающая информация на информационном стенде	в ходе проверки, незамедлительно
Частичная неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте	Обеспечение актуальной информации на информационных стендах внутри организации.	до 31.12.2023 г.	по корпусам учреждения: Летова О.В., заместитель директора по социально-реабилитационным технологиям, руководитель филиала «Дом СРСид «Борки»; Матюханова А.С., заместитель	Размещается актуальная информация на информационных стендах в корпусах и филиале учреждения	С января 2023 г. периодически, по состоянию на первое число текущего месяца

			директора по развитию срочной социальной помощи населению; Федотова Т. А. руководитель службы по развитию социального проектирования, семейных технологий, просвещения и кадрового потенциала		
	Обновление информации на официальных сайтах организации.		Борисов Е.С., специалист сектора организационно-технического обеспечения	Обновлена информация на официальном сайте учреждения	С января 2023 г. периодически, по мере поступления информации для размещения на сайте
	Обеспечение контроля за работой дистанционных способов обратной связи.		Кузьмичева М.Л., Лопарева Н.А., ведущие специалисты сектора организационно-технического обеспечения	Функционирует система обратной связи через сайт учреждения	1 квартал 2023 г., далее на постоянной основе

## II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>Частичная неудовлетворенность получателей услуг комфортностью предоставления услуг</p>	<p>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</p>	<p>1 квартал</p>	<p>Шаргина О.А. заведующий административн о-хозяйственным и транспортным обеспечением</p>	<p>Проведены работы по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений учреждения и его филиала, а также прилегающей территории. Организованы дополнительная зона ожидания для получателей услуг и игровая зона для детей получателей услуг.</p>	<p>1 квартал 2023 г.</p>
<p>Несвоевременность предоставления услуги</p>	<p>Модернизация процесса оказания срочных услуг по системе записи получения срочных социальных услуг населению</p>	<p>2 квартал</p>	<p>Летова О. В. заместитель директора по социально-реабилитационн ым технологиям, руководитель филиала «Дом СРСид «Борки»</p>	<p>Проанализирован процесс оказания срочных услуг по системе записи получения срочных социальных услуг населению. Внесены коррективы по вопросам записи и режима приема населения к специалистам учреждения. Проведено обучение 14 сотрудников по</p>	<p>2 квартал 2023 г.  3 квартал 2023 г.</p>

				вопросам картирования текущего состояния в рамках проекта «Оптимизация процесса приема граждан в Учреждении по теме «Логистика и навигация».	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Недостатки не отмечены	<p>Повышение уровня доступности получения услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение квалификации сотрудников ответственных за организацию сферы «Доступная среда» в учреждении,</li> <li>- проведение инструктажей с персоналом по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг,</li> <li>- проведение занятий для сотрудников учреждения на тему «Оказание ситуативной помощи людям с инвалидностью и маломобильным группам населения»</li> </ul>	До 31.12.2023	Кастевич Е.В., специалист по охране труда	Курсы повышения квалификации специалистов в сфере создания универсальной пространственной среды для людей с инвалидностью и маломобильных групп населения по программе обучения «Архитектурная доступность, паспортизация объектов, ситуативная помощь маломобильным гражданам. Юридический и психологически аспекты доступности».	Март 2023 г.

				<p>Проведены инструктажи с персоналом по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг Учреждения.</p> <p>Проведены занятия для сотрудников на тему «Оказание ситуативной помощи людям с инвалидностью и маломобильным группам населения»</p>	<p>с 05.06.2023 г. по 09.06.2023 г.</p> <p>25.12.2023 г.</p>
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
<p>Частичная неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации</p>	<p>Получение дополнительных профессиональных компетенций сотрудниками учреждения</p>	<p>До 31.12.2023</p>	<p>Кислицина И.Ю., заведующий сектором психолого-методической помощи</p>	<p>Обучение дополнительным компетенциям прошли: 26 сотрудников, 59 сотрудников.</p> <p>Для сотрудников состоялся семинар по Модели «Процесс Коммуникация «Познать себя и найти подход к окружающим», где тренером была Миллер С.А., г.</p>	<p>1 квартал 2023, Апрель 2023 г.</p> <p>8-9 ноября 2023</p>

				Новосибирск, «Солнечный город»	
	Проведение тренинга для сотрудников организации по теме «Развитие коммуникативных навыков членов коллектива учреждения как специалистов отрасли социальной политики»	До 30.06.2023 г.	Кислицина И.Ю., заведующий сектором психолого- методической помощи	Проведен тренинг для сотрудников организации по теме «Развитие коммуникативных навыков членов коллектива учреждения как специалистов отрасли социальной политики»	2 квартал 2023 г.
	Актуализация материалов для сотрудников организации по теме «Развитие коммуникативных навыков членов коллектива учреждения как специалистов отрасли «социальная политика»	До 31.12.2023	Бескорсая А.В., ведущий специалист сектора по кадрам, Антропова М.А., заведующий сектором организационно- технического обеспечения	в Учреждении актуализация материалов для сотрудников, в том числе их ознакомление с локальными нормативно-правовыми актами по вопросам развития коммуникаций в коллективе осуществляется по мере внесения в них изменений	в течение 2023 г
	Семинар по профилактике выгорания работников		Кислицина И.Ю., заведующий сектором психолого- методической помощи	Запланировано проведение семинара с психологами Центра с целью профилактики	на январь 2024 г.

				эмоционального выгорания с участием тренера Бухна А.Г. доцента кафедры психологии и педагогики ТГМУ	
<b>У.Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Неготовность небольшого числа получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	<p>Проведение мониторинга мнения граждан о качестве условий оказания услуг и устранению выявленных недостатков (при их наличии):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-анализ результатов анкетирования получателей услуг о качестве условий оказания услуг;</li> <li>-анализ информации формы обратной связи на сайте учреждения;</li> <li>- анализ письменных обращений граждан по вопросам качества условий оказания социальных услуг</li> </ul>	До 31.12.2023 г.	Рекунова И.В., заведующий сектором анализа и мониторинга	<p>Организовано выяснение мнения получателей услуг с помощью анкетирования, обратной связи через сайт учреждения: поступило 3 анкеты. Осуществляется сбор и анализ анкет получателей услуг с помощью ящиков для сбора анкет, поступило 10 анкет. По результатам их анализа следует, что все получатели услуг довольны своевременностью услуг, доброжелательностью и вежливостью со стороны сотрудников, организационными условиями и удовлетворенность</p>	в течение 2023 г., ежеквартально

				ю получения услуг в целом, готовы рекомендовать обращение в Учреждение другим гражданам. Ведется учет письменных обращений граждан по вопросам качества условий оказания социальных услуг в приемной учреждения, таковых не поступало. В течении следующего года мониторинг оказания качества услуг их получателями будет продолжен.	
Частичная неудовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	Организация сбора вещей для Лавки добра во всех корпусах, в которых нет круглосуточного пребывания детей	до 31.12.2023 г.	Осипюк Т.М., заведующий отделением профилактики, социального сопровождения, срочных социальных услуг	Осуществляется прием благотворительности и сбор вещей для Лавки добра во всех корпусах, в которых нет круглосуточного пребывания детей. Услугами Лавки добра воспользовались 92 человека (без учета	в течение 2023 г круглосуточно

				многоразового охвата), предоставлено 1990 срочных социальных услуг по предоставлению одежды, предметов первой необходимости.	
Частичная неудовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг	Проведение мероприятий просветительского характера, организация летних детских лагерей, организация мероприятий для семей с детьми и т.п.	до 31.12.2023 г.	Летова О.В., заместитель директора по социально-реабилитационным технологиям, руководитель филиала «Дом СРСид «Борки»	Просветительская работа с воспитанниками проводится по следующим направлениям о распространение знаний: - <b>о выборе жизненного пути, профессии</b> – 78 мероприятия как индивидуальных так и групповых, слайд-шоу «Профессии необходимые людям», работа в рамках проекта «Поколение. Выбор», неоднократно посетили горячий цех точки быстрого обслуживания «KFS», профориентационн	в течение 2023 г.

				<p>ом пожарном поезде, - <b>о финансовой грамотности</b> проведено 37 мероприятий с 92 воспитанниками, - <b>о гражданско-патриотическом направлении «Я гражданин»</b> с 75 воспитанниками (от 11 до 18 лет), - <b>о гражданских правах, свободах и обязанностях человека</b> проведены интерактивные занятия с участием представителей Борковского МО, СУ СК ТО, с участием инспекторов по охране детства, инспекторов ПДН УВД, прокуратуры области на темы «Имеешь права, не забывай обязанности», Круглый стол «Соответствуют ли мои поступки моему возрасту». Практикум</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>«Правила общения в социальных сетях» с участием 78 воспитанников.</p> <p>- социально психологический тренинг с участием 96 воспитанников «К чему могут привести безответственные поступки»</p> <p>- <b>правовые викторины</b> «Как избежать влияния опасных неформальных группировок», «Информационная безопасность»,</p> <p>- <b>проведение «Дней открытых дверей»</b> по вопросам защиты прав и охраняемых законом интересов детей-сирот, правовые консультации, занятия по правовому просвещению с участием 65 воспитанников среднего и старшего</p>	
--	--	--	--	--	--

				школьного возраста по теме «Я хозяин своей судьбы».	
--	--	--	--	--	--