

## 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 01.07.2024 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 актуальная информация на информационном стенде	в ходе проверки, незамедлительно в течение 1 полугодия 2024 года на системной основе
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	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	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	на постоянной основе

**П. 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 2023 г.</p>	<p>Шаргина О.А. заведующий административно-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. Организована зона Семейного МФЦ на объекте по ул.Амурская, 150, г.Тюмени, с созданием условий для семей с детьми разного возраста, в том числе до 1 года.</p>	<p>в том числе в 1 полугодие 2024 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 2023 г.</p>	<p>Летова О. В. заместитель директора по социально – реабилитационным технологиям,</p>	<p>Проанализирован процесс оказания срочных услуг по системе записи получения срочных социальных услуг населению.</p>	<p>в том числе в 1 полугодие 2024 г.</p>

			руководитель филиала «Дом СРСид «Борки»	Внесены коррективы по вопросам записи и режима приема населения к специалистам учреждения.	
<b>Ш. 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	<p>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».</p> <p>Проведены</p>	<p>Март 2023 г.</p> <p>с 05.06.2023 г. по 09.06.2023 г.</p>

				инструктажи с персоналом по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг Учреждения. Проведены занятия для сотрудников на тему «Оказание ситуативной помощи людям с инвалидностью и маломобильным группам населения»	25.12.2023 г.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Частичная неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации	Получение дополнительных профессиональных компетенций сотрудниками учреждения	До 31.12.2023	Кислицина И.Ю., заведующий сектором психолого-методической помощи	Обучение дополнительным компетенциям прошли 59 сотрудников. Проведено обучение специалистов СМФЦ по программе «Построение эффективной коммуникации для специалистов первой линии». Обучено 20	1 квартал 2023, Апрель 2023 г.  май-июнь 2024 г.

				специалистов центра	
	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» Проведено обучение по теме «Технология кейс-менеджмента как инструмент комплексного сопровождения семей» обучение прошло 32 специалиста.	2 квартал 2023 г.  апрель-май 2024 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 сектора организационно-технического обеспечения	в Учреждении актуализация материалов для сотрудников, в том числе их ознакомление с локальными нормативно-правовыми актами по вопросам развития	в течении 2023 г – 1 полугодие 2024 г.

				коммуникаций в коллективе осуществляется по мере внесения в них изменений.	
	Получение дополнительных профессиональных компетенций сотрудниками учреждения		Кислицина И.Ю., заведующий сектором психолого-методической помощи	для сотрудников состоялся семинар по Модели «Процесс Коммуникация «Познать себя и найти подход к окружающим», где тренером была Миллер С.А., г.Новосибирск, «Солнечный город»	8-9 ноября 2023 г.
	Семинар по профилактике самовыгорания работников			Проведен семинар-практикум по профилактике проф выгорания специалистов центра. Обучение получили 30 специалистов	Март 2024 г.
<b>У.Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Неготовность небольшого числа получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Проведение мониторинга мнения граждан о качестве условий оказания услуг и устранению выявленных недостатков (при их наличии): -анализ результатов анкетирования получателей услуг о качестве условий оказания услуг;	До 31.12.2023 г.	Рекунова И.В., заведующий сектором анализа и мониторинга	Организовано выяснение мнения получателей услуг с помощью анкетирования, обратной связи через сайт учреждения;	в течении 2023 г.- 1 полугодие 2024 г., ежеквартально

	<p>-анализ информации формы обратной связи на сайте учреждения;</p> <p>- анализ письменных обращений граждан по вопросам качества условий оказания социальных услуг</p>			<p>поступило 3 анкеты. Осуществляется сбор и анализ анкет получателей услуг с помощью ящиков для сбора анкет, поступило 6 анкет. В 1 полугодии 2024 г. – 0 анкет. Ведется учет письменных обращений граждан по вопросам качества условий оказания социальных услуг в приемной учреждения, таких не поступало.</p>	
<p>Частичная неудовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг</p>	<p>Организация сбора вещей для Лавки добра во всех корпусах, в которых нет круглосуточного пребывания детей</p>	<p>до 31.12.2023 г.</p>	<p>Осипюк Т.М., заведующий отделением профилактики</p>	<p>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 многоразового охвата), предоставлено</p>	<p>круглосуточно</p> <p>в течение 2023 г</p>



				1990 срочных социальных услуг в виде одежды, предметов первой необходимости. Услугами Лавки добра воспользовались 648 человек (без учета многоразового охвата), предоставлено 751 срочных социальных услуг в виде одежды, предметов первой необходимости.	В 1 полугодие 2024 г.
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: - о выборе жизненного пути, профессии – 78 мероприятия как индивидуальных так и групповых, слайд-шоу «Профессии необходимые	в течении 2023 г

				<p>людям», работа в рамках проекта «Поколение. Выбор», неоднократно посетили горячий цех точки быстрого обслуживания «KFS», профориентационном пожарном поезде,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- о <b>финансовой грамотности</b> проведено 37 мероприятий с 92 воспитанниками,</li><li>- о <b>гражданско-патриотическом направлении</b> «Я гражданин» с 75 воспитанниками (от 11 до 18 лет),</li><li>- о <b>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</li></ul>
--	--	--	--	---

				<p>УВД, прокуратуры области на темы «Имеешь права, не забывай обязанности», Круглый стол «Соответствуют ли мои поступки моему возрасту».</p> <p>Практикум «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</p>
--	--	--	--	--

				<p>детей-сирот, правовые консультации, занятия по правовому просвещению с участием 65 воспитанников среднего и старшего школьного возраста по теме «Я хозяин своей судьбы».</p> <p><b>Проведено 63 занятия по правовому просвещению с 97 воспитанниками (7-18 лет).</b></p> <p>С 24 детьми, состоящими в Банке данных проведено 58 индивидуальных профбесед, с 3 родителями проведено 12 бесед.</p> <p>Организовано 15 встреч детей с представителями ведомств и служб системы профилактики, сотрудниками</p>	1 полугодие 2024 г.
--	--	--	--	---	---------------------

				<p>прокуратуры. Организованы просмотры социальных роликов по правовой тематике с обсуждением «Живем по правилам2, «Безопасное поведение в информационно-телекоммуникационной сети Интернет». Проведена выездная консультация с участием органов опеки и ГАПОУ «Тюменский колледж производственных и социальных технологий». Продолжил свою работу проект «Наставничество», куда включились еще 12 детей. Возобновлена работа по проекту «Трудовой челендж», куда вовлечены новые воспитанники</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>Филиала. Реализуется проект профориентационн ой направленности «Поколение- Выбор». С апреля 2024 г. начал работу социальный проект «Солнечный город».</p>	
--	--	--	--	--	--