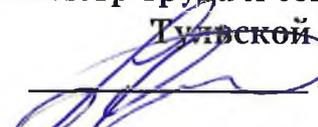


Утверждаю
 министр труда и социальной защиты
 Тульской области
 А.В. Филиппов


 19 марта 2020 года

План
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области, проведенной в 2019 году, на 2020 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), ответственный исполнитель от министерства труда и социальной защиты Тульской области*	Сведения о ходе реализации мероприятия **	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1. Не в полном объеме размещена на официальных	Размещение на информационном стенде в	1-2 кварталы 2020 года	Директор государственного		

<p>сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях организаций информация, установленная нормативными правовыми актами.</p>	<p>помещении организации информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания (далее – независимая оценка качества) (г. Донской); о материально-техническом обеспечении, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (г. Кимовск); о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества (г. Венев); о дате государственной регистрации, о численности 		<p>о учреждения Тульской области (далее – ГУ ТО) «Центр социального обслуживания населения № 1» Федина Е.А.</p>		
--	--	--	---	--	--

	<p>получателей социальных услуг, о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, об объеме предоставляемых социальных услуг, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества (г. Новомосковск).</p> <p>Размещение на информационном стенде в помещении организации информации:</p> <p>о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, о форме социального обслуживания, о видах социальных услуг, предоставляемых организацией, о порядке и условиях предоставления</p>	<p>1-2 кварталы 2020 года</p>	<p>Директор ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения № 2» Загвозкина О.В.</p>		
--	--	-------------------------------	--	--	--

	<p>социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, об объеме предоставляемых социальных услуг, о проведении независимой оценки качества (пос. Арсеньево).</p> <p>Размещение на информационном стенде в помещении организации информации:</p> <p>о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества (г. Щекино).</p> <p>Размещение на информационном стенде в</p>	<p>1-2 кварталы 2020 года</p> <p>1-2 кварталы 2020 года</p>	<p>И.О. директора ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения № 3» Кулешова Л.В.</p> <p>Директор ГУ ТО «Социально-</p>		
--	---	---	--	--	--

	<p>помещении организации информации:</p> <p>о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, об объеме предоставляемых социальных услуг, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (г. Тула, ул. Калинина);</p> <p>о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, об объеме предоставляемых социальных услуг, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных</p>		<p>реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1» Ковалева Г.П.</p>		
--	---	--	---	--	--

	<p>предписаний; о проведении независимой оценки качества (г. Тула, ул. Седова);</p> <p>о материально-техническом обеспечении, о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, об объеме предоставляемых социальных услуг, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества (г. Тула, ул. Зорге);</p> <p>о материально-техническом обеспечении, о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, об объеме предоставляемых социальных услуг, о наличии предписаний</p>				
--	--	--	--	--	--

	<p>органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре, о проведении независимой оценки качества (г. Венев).</p> <p>Размещение на информационном стенде в помещении организации информации о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (г. Белев, пос. Одоев).</p> <p>Размещение на</p>	<p>1-2 кварталы 2020 года</p> <p>1-2 кварталы</p>	<p>Директор ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2» Бутрина Н.Н.</p> <p>Директор ГУ ТО</p>		
--	---	---	--	--	--

	<p>информационном стенде в помещении организации информации:</p> <p>о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества (г. Новомосковск);</p> <p>о дате государственной регистрации, о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, о наличии предписаний органов, осуществляющих</p>	2020 года	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 3» Ефимова И.В.		
--	---	-----------	---	--	--

	государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества (г. Донской).				
II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления социальных услуг					
2.2. Неудовлетворенность получателей услуг временем ожидания предоставления услуги.	<p>Проведение мониторингов удовлетворенности получателей услуг временем ожидания предоставления услуг с последующим анализом ситуации и решения вопроса по повышению комфортности условий предоставления услуг в организации.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком</p>	Постоянно			<p>Директор ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения № 1» Федина Е.А.</p>

	<p>прихода социального работника на дом и пр.) – 97% (в том числе: г. Венев – 98%, г. Донской – 89%).</p>				
<p>2.3. Неудовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг от числа респондентов.</p>	<p>Проведение мониторингов удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг с последующим анализом ситуации и решения вопроса по повышению комфортности условий предоставления услуг в организации.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99% (в том числе: г. Суворов – 97%);</p> <p>доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99% (в том числе: г. Дубна – 98%, п. Чернь – 98%).</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Директор ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения № 2» Загвозкина О.В</p> <p>И.О. директора ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения № 3» Кулешова Л.В.</p>		

	<p>автотранспортных средств инвалидов (г. Тула, ул. Зорге); по оборудованию санитарно-гигиенического помещения (г. Венев);</p> <p>по адаптации входной группы (г. Белев, г. Плавск); по приобретению сменных кресло-колясок (г. Суворов, г. Белев, г. Плавск, пос. Одоев, пос. Арсеньево); по выделению стоянки для автотранспортных средств инвалидов (г. Плавск, пос. Арсеньево); по оборудованию санитарно-гигиенического помещения (г. Плавск);</p> <p>по выделению стоянки для автотранспортных средств инвалидов (г. Новомосковск, г. Кимовск); по адаптации входной группы (г. Донской, г. Кимовск); по приобретению сменных</p>	<p>2020 год</p> <p>2020 год</p>	<p>Директор ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2» Бутрина Н.Н.</p> <p>Директор ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 3» Ефимова И.В.</p>		
--	---	---------------------------------	---	--	--

	инвалидов.		ий детский дом-интернат» Михеев Н.И.		
3.2. Не в полном объеме обеспечены в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг.	Обеспечение в организациях условий доступности, определенных приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н:				
	по дублированию надписей, знаков знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (г. Новомосковск, г. Донской, г. Кимовск);	2020 год	Директор ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №1» Федина Е.А.		
	по дублированию надписей, знаков знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; (г. Белев, пос. Одоев, пос. Арсеньево); по дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (г. Белев, пос. Арсеньево);	2020 год	Директор ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №2» Загвозкина О.В.		

	<p>по дублированию надписей, знаков знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; по дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (г. Плавск, пос. Чернь);</p>	2020 год	И.О. директора ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №3» Кулешова Л.В.		
	<p>по дублированию надписей, знаков знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; по дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (г. Тула, ул. Седова, ул. Зорге, г. Венев);</p>	2020 год	Директор ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №1» Ковалева Г.П.		
	<p>по дублированию надписей, знаков знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; по дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (г. Плавск);</p>	2020 год	Директор ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №2» Бутрина Н.Н.		

	<p>по дублированию надписей, знаков знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; по дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (г.Донской, г. Кимовск);</p> <p>по дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (пос. Ленинский, пос. Чернь, пос. Дубна, пос. Теплое);</p> <p>по дублированию надписей, знаков знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>	<p>2020 год</p> <p>2020 год</p> <p>2020 год</p>	<p>Директор ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №3» Ефимова И.В.</p> <p>Директор ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №4»</p> <p>Ильичева В.А. Директор ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат» Михеев Н.И.</p>		
<p>3.3. Недостижение 100% показателя удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов от числа</p>	<p>Проведение мониторингов удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов с последующим анализом ситуации для</p>				

<p>респондентов.</p>	<p>решения вопроса доступности услуг для инвалидов.</p> <p>Проведение разъяснений получателям услуг о порядке и сроках проведения необходимых работ по повышению доступности услуг для инвалидов.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов 99% (в том числе: г. Плавск – 98%, пос. Чернь – 98%).</p>		<p>И.О. директора ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №3» Кулешова Л.В.</p>		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций					
<p>4.1. Недостижение 100% показателя доброжелательности, вежливости работников организаций от числа респондентов.</p>	<p>Проведение среди работников организаций разъяснений по:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применению Кодекса этики в части соблюдения общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения; - развитию коммуникативных качеств 	<p>Постоянно</p>			

	получателей услуг.				
	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию– 99% (в том числе: г. Венев – 98%, г. Новомосковск – 99%);</p> <p>доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия– 99% (в том числе: г. Венев – 98%);</p> <p>доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников</p>		<p>Директор ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №1» Федина Е.А.</p> <p>Директор ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для</p>		

	<p>организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99% (в том числе: г. Щекино – 95%);</p> <p>доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 99% (в том числе: г. Щекино – 95%).</p>		<p>несовершеннолетних №4» Ильичева В.А.</p>		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
<p>5.2. Недостижение показателя удовлетворенности условиями оказания услуг от числа респондентов.</p>	<p>100%</p> <p>Проведение мониторингов удовлетворенности получателями услуг условиями оказания услуг в организациях с последующим анализом ситуации и решения вопроса по проведению работ по улучшению условий</p>				

	<p>проживания в организациях. Проведение разъяснительной работы о порядке и условиях предоставления услуг в организациях социального обслуживания.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации - 99% (пос. Ленинский)</p>		<p>Директор ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №4» Ильичева В.А.</p>		
--	--	--	--	--	--

* Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».