

УТВЕРЖДАЮ
Директор АУ ТО «КЦСОН Тюменского
муниципального округа»



Д.В. Мостовщиков
2025 г.

ИНФОРМАЦИЯ
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
АУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тюменского муниципального округа»
на 2025 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
I. Открытость и доступность информации об организации					
Частичная неудовлетворенность получателей услуг качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте и стенде	Проведение анкетирования граждан по вопросу открытости и доступности информации об организации социального обслуживания (не менее 100 анкет)	Апрель 2025	Руф Е.А., помощник директора Морозова И.Д., заместитель директора, Янцевич А.В., заместитель директора	Проведено анкетировании граждан, в котором приняли участие 112 получателей социальных услуг. В ходе анализа полученной информации установлено, что 100% респондентов используют информацию, размещенную на стендах Учреждения, из них 100%	Проведено анкетирование в период с 01.04.2025 по 29.04.2025

				удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения, размещенной на информационных стендах. 100% респондентов пользовались официальным сайтом для получения информации, из них 100% удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 100% пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия со специалистами Учреждения (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения	
--	--	--	--	---	--

				предложения), получение консультации по оказываемым услугам), из них 100% удовлетворены доброжелательность ю и вежливостью работников Учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме. 100% респондентов ответили, что готовы порекомендовать АУ ТО «КЦСОН Тюменского района» родственникам и знакомым.	
	Актуализация информации, размещаемой на сайте и стендах Учреждения	ежемесячно	Руф Е.А., помощник директора	Информация на сайте и информационных стендах Учреждения регулярно обновляется и соответствует требованиям статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2023 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».	ежемесячно

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг

Частичная неудовлетворенность получателей услуг временем ожидания предоставления услуги	Оптимизация процесса предоставления консультативных услуг	2 полугодие 2025	Руф Е.А., помощник директора Морозова И.Д., заместитель директора, Янцевич А.В., заместитель директора	С целью оптимизации процесса предоставления консультативных услуг проведены следующие мероприятия: -модернизированы зоны ожидания и повышен комфорт пребывания граждан в учреждении; - проведена работа по повышению квалификации работников, взаимодействующих с посетителями.	2 полугодие 2025
	Проведение опроса граждан получающих социальные услуги (не менее 100 анкет)	Июнь 2025	Руф Е.А., помощник директора Морозова И.Д., заместитель директора, Янцевич А.В., заместитель директора	Организовано анкетирование граждан, получающих социальные услуги по времени ожидания предоставления услуги 100 % респондентов оценили среднюю продолжительность ожидания как допустимую. 100 % респондентов положительно оценили работу сотрудников, отметив высокий профессионализм и внимательность к нуждам получателей	Проведено анкетирование в период с 01.06.2025 по 30.06.2025

				социальных услуг. 100 % респондентов подчеркнули удобство размещения и доступность пунктов оказания услуг, подчёркивая рациональность их расположения в разных территориях Тюменского муниципального округа. 100 % респондентов отметили наличие качественной информационной поддержки на стендах Учреждения.	
Частичная неудовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг	Проведение работ по обеспечению комфортных условий приема посетителей в здании центра путем изменения интерьера в местах ожидания для посетителей	Ноябрь 2025	Руф Е.А., помощник директора Морозова И.Д., заместитель директора, Янцевич А.В., заместитель директора	Приобретены диваны, стулья, детская зона, установлены дополнительные рабочие места для специалистов, установлено рабочее место для администратора «Семейного МФЦ».	Ноябрь 2025
	Проведение опроса граждан получающих социальные услуги (не менее 100 анкет)	Апрель 2025	Руф Е.А., помощник директора Морозова И.Д., заместитель директора, Янцевич А.В., заместитель директора	Проведено анкетирование граждан, в котором приняли участие 112 получателей социальных услуг. В ходе анализа установлено: 100% респондентов	Проведено анкетирование в период с 01.04.2025 по 29.04.2025

				удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Учреждении, в т.ч. наличием комфортной зоны отдыха (ожидания). 100% респондентов ответили, что готовы порекомендовать АУ ТО «КЦСОН Тюменского района» родственникам и знакомым.	
III. Доступность услуг для инвалидов					
Частичная неудовлетворенность получателей услуг доступностью услуг для инвалидов	Проведение технической учебы сотрудников, предоставляющих услуги инвалидам по сопровождению получателей социальных услуг при передвижении по территории учреждения, а также при пользовании услугами	Май 2025	Руф Е.А., помощник директора Янцевич А.В., заместитель директора	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 11 сотрудников службы социализации и реабилитации.	Техническая учеба проведена 20 мая 2025
	Проведение анкетирования граждан по вопросу доступности услуг для инвалидов (не менее 20 анкет)	Сентябрь 2025	Руф Е.А., помощник директора Янцевич А.В., заместитель директора	Проведено анкетирование граждан с целью оценки доступности услуг в АУ ТО «КЦСОН Тюменского	Проведено анкетирование в период с 01.09.2025 по 30.09.2025

				муниципального округа». В анкетирование приняли участие 22 получателя социальных услуг из числа инвалидов. В ходе анализа полученной информации установлено: 100% респондентов удовлетворены доступностью прилегающей к Учреждению территории; 100% респондентов удовлетворены доступностью входа в Учреждение; 100% респондентов удовлетворены доступностью условий предоставления услуг по социальной реабилитации или абилитации; 100% респондентов удовлетворены доступностью путей к Учреждению; 100% респондентов удовлетворены доступностью санитарно-гигиенических помещений в Учреждении; 100% респондентов	
--	--	--	--	---	--

				удовлетворены доступностью, качеством и полнотой информации о работе Учреждения и о порядке (перечне) предоставления услуг по социальной реабилитации или абилитации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет».	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Частичная неудовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Проведение технической учебы сотрудников, предоставляющих услуги	Май 2025	Руф Е.А., помощник директора Морозова И.Д., заместитель директора, Янцевич А.В., заместитель директора	Организовано проведение технической учебы сотрудников, предоставляющих услуги. На учебе присутствовали 78 сотрудников Учреждения.	Май 2025
	Увеличение количества сотрудников, принимающих документы	2 полугодие 2025	Руф Е.А., помощник директора Морозова И.Д., заместитель директора, Янцевич А.В., заместитель директора	Для оперативного оказания комплексной бесплатной помощи семьям с детьми открыт «Семейный МФЦ», работающий по принципу «одного окна».	2 полугодие 2025
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Частичная неготовность получателей услуг рекомендовать	Проведение анкетирования граждан по вопросу удовлетворенности условиями	Ноябрь 2025	Руф Е.А., помощник директора	Проведено анкетирование граждан, в котором	Проведено анкетирование в период с

организацию социальной сферы родственникам и знакомым	оказания услуг (не менее 100 анкет)		Морозова И.Д., заместитель директора, Янцевич А.В., заместитель директора	приняли участие 106 получателей социальных услуг. В ходе анализа полученной информации установлено: 100% респондентов удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Учреждении, в т.ч. наличием и понятностью навигации в помещениях Учреждения; наличием и доступностью питьевой воды в помещениях Учреждения; наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительным состоянием помещений; транспортной доступностью организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступностью записи на получение услуги (по телефону или на	05.11.2025 по 28.11.2025
--	--	--	--	---	-------------------------------------

				личном посещении у специалиста). 100 % респондентов ответили, что готовы рекомендовать АУ ТО «КЦСОН Тюменского муниципального округа» родственникам и знакомым.	
--	--	--	--	--	--