



**ДЕПАРТАМЕНТ
СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Республики, д. 83а, г. Тюмень, 625048,
тел. (3452) 50-26-49, факс (3452) 50-24-39,
e-mail: dsoc@72to.ru

24.11.2022 03_ДЗС/8439

№

Руководителям организаций
социального обслуживания
(по списку)

Начальникам
территориальных управлений
(отделов) социальной защиты
населения

*О направлении результатов
независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями
социального обслуживания в 2022 году*

Уважаемые руководители!

Направляю для ознакомления и использования в работе результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2022 году, а также предложения по улучшению качества их деятельности, поступившие от Общественного совета по независимой оценке качества при Департаменте социального развития Тюменской области.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ в течение первого квартала года, следующего за отчетным, необходимо подготовить и утвердить планы организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества (далее — НОК) по форме, утвержденной постановлением Правительства РФ от 17.04.2018 № 457 (далее — план мероприятий).

Для подготовки сводного плана требуется **в срок до 1 февраля 2023 года** представить в Департамент социального развития Тюменской области на электронную почту ProhorovaIV@72to.ru проекты планов мероприятий организаций.

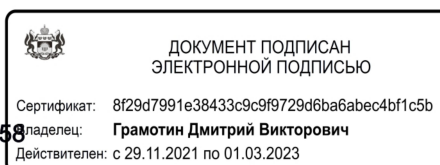
Для использования в работе при подготовке проектов планов мероприятий направляю информацию по результатам мониторинга планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК по итогам ее проведения, направленную Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

Начальников территориальных управлений (отделов) социальной защиты населения прошу довести результаты независимой оценки качества условий оказания услуг до сведения автономных некоммерческих организаций и обеспечить контроль за своевременным предоставлением проектов планов мероприятий.

Приложение: в электронном виде

Директор

Прохорова Инна Владимировна, 8 (3452) 50-24-58



Д.В. Грамотин

Утверждены на заседании Общественного совета
по независимой оценке качества при
Департаменте социального развития Тюменской области
протоколом № 3 от 28.10.2022

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
социального обслуживания Тюменской области в 2022 году**

п/п	Наименование организации	Место в рейтинге	Итоговый балл
1	АСУ СОН ТО «Исетский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		100
2	АСУ СОН ТО «Истошинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		100
3	АСУ СОН ТО «Лесновский психоневрологический интернат»		100
4	АСУ СОН ТО «Щучинский психоневрологический интернат»		100
5	АУ СОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних села Омутинское»	1	100
6	АУ СОН ТО «Областной центр социальной адаптации и ресоциализации»		100
7	АНО «Агентство по предоставлению социальных услуг населению «Вдохновение» (Сладковский район)		100
8	АНО «Агентство по предоставлению социальных услуг населению «Милосердие» (Казанский район)		100
9	АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов»	2	99,88
10	АУ СОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Тобольска»	3	99,84
11	АНО «Центр развития социальных проектов «Милосердие» (г.Тюмень)		99,82
12	АСУ СОН ТО «Зареченский психоневрологический интернат»	4	99,82
13	АСУ СОН ТО «Детский психоневрологический дом-интернат»	5	99,68
14	АСУ СОН ТО «Пансионат для ветеранов войны и труда»	6	99,64
15	АУ СОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Согласие» города Ишима»	7	99,26
16	АСУ СОН ТО «Ялуторовский психоневрологический интернат»	8	99,16
17	АСУ СОН ТО «Таловский психоневрологический интернат»	9	98,96
18	АСУ СОН ТО «Винзилинский психоневрологический интернат»	10	98,62
19	АСУ СОН ТО «Вагайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	11	98,74
20	АСУ СОН ТО «Ишимский геронтологический центр»	12	98,60
21	АНО «Региональный геронтологический центр социальных технологий «Третий возраст» (г.Тюмень)	13	98,44
22	АУ СОН ТО и дополнительного профессионального образования «Региональный центр активного долголетия, геронтологии и реабилитации»	14	98,10
23	АУ СОН ТО и дополнительного профессионального образования «Региональный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья»	15	97,40
24	АСУ СОН ТО «Кунчурский психоневрологический интернат»	16	96,84
25	АСУ СОН ТО «Ярковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	17	95,52
26	АСУ СОН ТО «Михайловский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	18	93,64

Предложения по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг за 2022 год

№	Организация	Рекомендации
1	АСУ СОН ТО «Вагайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общие рекомендации. 2. Рассмотреть возможность приобретения спец транспорта с подъемником для коляски. 3. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 4. Разместить недостающую информацию на информационных стендах. 5. Обеспечить своевременное реагирование на электронную почту.
2	АСУ СОН ТО «Исетский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общие рекомендации. 2. Продолжить работу по дневной занятости получателей социальных услуг, в том числе в рамках межведомственного взаимодействия с организациями культуры. 3. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
3	АСУ СОН ТО «Истошинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общие рекомендации; 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 3. Обеспечить своевременное реагирование на сообщения, приходящие по форме обратной связи.
4	АСУ СОН ТО «Ишимский геронтологический центр»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общие рекомендации. 2. Обеспечить своевременное реагирование на сообщения, приходящие по форме обратной связи.
5	АСУ СОН ТО «Михайловский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общие рекомендации. 2. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 3. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 4. Обеспечить своевременное реагирование на сообщения, приходящие по форме обратной связи.
6	АСУ СОН ТО «Ярковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общие рекомендации. 2. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 3. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 4. Разместить недостающую информацию на информационных стендах.
7	АСУ СОН ТО «Пансионат для ветеранов войны и труда»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общие рекомендации. 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 3. Обеспечить своевременное реагирование на сообщения, приходящие по форме обратной связи.
8	АСУ СОН ТО «Винзилинский психоневрологический интернат»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общие рекомендации. 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 3. Разместить недостающую информацию на информационных стендах. 4. Обеспечить своевременное реагирование на электронную почту и на сообщения, приходящие по форме обратной связи.
9	АСУ СОН ТО «Зареченский	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общие рекомендации. 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху

	психоневрологический интернат»	(слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
10	АСУ СОН ТО «Кунчурский психоневрологический интернат»	1. Общие рекомендации. 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
11	АСУ СОН ТО «Лесновский психоневрологический интернат»	1. Общие рекомендации.
12	АСУ СОН ТО «Таловский психоневрологический интернат»	1. Общие рекомендации. 2. Рассмотреть возможность ремонта пандусов к входным группам зданий медицинского корпуса и столовой, комплексный ремонт здания столовой, ремонт туалетов в первом корпусе.
13	АСУ СОН ТО «Щучинский психоневрологический интернат»	1. Общие рекомендации. 2. Организовать работу по благоустройству прилегающей территории.
14	АСУ СОН ТО «Ялуторовский психоневрологический интернат»	1. Общие рекомендации. 2. Организовать работу по благоустройству прилегающей территории. 3. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
15	АСУ СОН ТО «Детский психоневрологический дом-интернат»	1. Общие рекомендации.
16	АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов»	1. Общие рекомендации. 2. Обеспечить своевременное реагирование на электронную почту.
17	АУ СОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Согласие» города Ишима»	1. Общие рекомендации.
18	АУ СОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Тобольска»	1. Общие рекомендации; 2. Обеспечить своевременное реагирование на сообщения, приходящие по форме обратной связи.
19	АУ СОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних села Омутинское»	1. Общие рекомендации.
20	АУ СОН ТО и дополнительного профессионального образования «Региональный центр активного долголетия, геронтологии и реабилитации»	1. Общие рекомендации. 2. Организовать работу по оборудованию стоянки для автотранспортных средств инвалидов. 3. Обеспечить своевременное реагирование на сообщения, приходящие по форме обратной связи.
21	АУ СОН ТО и дополнительного профессионального образования «Региональный социально-реабилитационный центр для	1. Общие рекомендации. 2. Разместить недостающую информацию на информационных стендах.

	несовершеннолетних «Семья»	
22	АУ СОН ТО «Областной центр социальной адаптации и ресоциализации»	1. Общие рекомендации. 2. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
23	АНО «Агентство по предоставлению социальных услуг населению «Вдохновение» (Сладковский район)	1. Общие рекомендации. 2. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
24	АНО «Региональный геронтологический центр социальных технологий «Третий возраст» (г.Тюмень)	1. Общие рекомендации. 2. Организовать работу по оборудованию стоянки для автотранспортных средств инвалидов.
25	АНО «Центр развития социальных проектов «Милосердие» (г.Тюмень)	1. Общие рекомендации. 2. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 3. Разместить недостающую информацию на информационных стендах внутри организации. 4. Обеспечить своевременное реагирование на сообщения, приходящие по форме обратной связи.
26	АНО «Агентство по предоставлению социальных услуг населению «Милосердие» (Казанский район)	1. Общие рекомендации. 2. Обеспечить своевременное реагирование на электронную почту и на сообщения, приходящие по форме обратной связи.

Общие рекомендации

1 По критерию открытость и доступность информации об организации социального обслуживания:

- Обеспечивать наличие актуальной информации на информационных стендах внутри организации.
- Организовать своевременное обновление информации на официальных сайтах организаций.
- Обеспечить контроль за работой дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

2 По критерию комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг:

- Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организаций и территории, на которой они расположены.
- Обеспечить своевременный ремонт средств дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (бегущие строки, информационные табло, кнопки вызова персонала).

3 По критерию доступность услуг для инвалидов:

- Повышать уровень доступности получения услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4 По критерию доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания:

- Продолжить работу по повышению квалификации работников организаций через систему повышения квалификации и обучения.
 - Продолжить соблюдение работниками организаций общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения.
- 5 По критерию удовлетворенность качеством условий оказания услуг:
- Продолжить мониторинг мнений граждан о качестве условий оказания услуг организацией и проводить работу по устранению выявленных недостатков (при их наличии).

Дополнительные рекомендации от получателей социальных услуг

Организация	Пожелания
АСУ СОН ТО «Винзилинский психоневрологический интернат»	1. Организовать спортивный зал или спортивные площадки на территории интерната.
АСУ СОН ТО «Зареченский психоневрологический интернат»	1. На постоянной основе проводить встречи с родственниками получателей социальных услуг. 2. Оборудовать компьютерное место для пользования получателями социальных услуг.
АСУ СОН ТО «Кунчурский психоневрологический интернат»	1. Организовать работу по обустройству прилегающей территории местами для отдыха и занятий (например: беседки, качели, тренажеры, гамаки). 2. Организовывать выезды получателей социальных услуг (например: в храм, на экскурсии в другие города, в магазины, в кино и просто для прогулок). 3. Организовать на территории интерната помещение для проведения массовых мероприятий.
АСУ СОН ТО «Михайловский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1. Организовать на территории интерната помещение для проведения спортивных мероприятий (например: беговую дорожку, бильярд, настольный теннис). 2. Разнообразить меню, добавить в рацион фрукты.
АСУ СОН ТО «Пансионат для ветеранов войны и труда»	1. Разнообразить меню, добавить фруктов, выпечки, блинов. 2. Повышать эффективность взаимодействия с медицинскими организациями по оказанию медицинских услуг проживающим. 3. Рассмотреть возможность организовать сенсорную комнату. 4. Организовать работу по обновлению мебели и техники в комнатах. 5. Организовать возможность трансляции мероприятий, проходящих в актовом зале, на телевизоры в комнатах проживающих.

	<p>6. Организовать работу по обустройству приусадебного участка.</p>
<p>АСУ СОН ТО «Таловский психоневрологический интернат»</p>	<p>1. Продолжить работу по благоустройству прилегающей территории местами для отдыха и занятий (например: беседку, игровую площадку, зону для спортивных занятий).</p> <p>2. Продолжить работу по привлечению получателей социальных услуг к занятости на приусадебном участке и в теплице</p> <p>3. Организовать доступ к интернету в комнатах.</p> <p>4. Рассмотреть возможность установки банкомата на территории интерната.</p>
<p>АСУ СОН ТО «Щучинский психоневрологический интернат»</p>	<p>1. Оборудовать спортивные площадки.</p> <p>2. Обеспечить доступ получателей социальных услуг к интернету.</p>
<p>АУ СОН ТО и дополнительного профессионального образования «Региональный центр активного долголетия, геронтологии и реабилитации»</p>	<p>1. Отслеживать наличие питьевой воды для посетителей.</p>
<p>АУ СОН ТО и дополнительного профессионального образования «Региональный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья»</p>	<p>1. Организовывать мероприятия: просветительские, детские лагеря, семейные праздники и т.д.</p> <p>2. Организовать сбор вещей для лавки добра во всех филиалах.</p>
<p>АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов»</p>	<p>1. Пересмотреть график работы учреждения (предусмотреть работу в выходные дни).</p> <p>2. Организовать дополнительные парковочные места.</p> <p>3. Организовать место для досуга детей (например: игровая комната в помещении и игровая площадка на улице).</p> <p>4. Организовать питание в центре (например: буфет, столовую, автомат с едой и напитками).</p> <p>5. Произвести ремонт помещений с расширением площадей, оборудованием лифта и увеличением числа сан.узлов.</p> <p>6. Дооборудовать кабинеты кондиционерами, коридоры - диванами.</p> <p>7. Следить за соблюдением санитарных норм в туалетах.</p> <p>8. Расширить штат специалистов</p> <p>9. Оборудовать прилегающую территорию (например: беседки и лавочки).</p>