

ОТЧЕТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Таврического района" (далее – учреждение),
на 2021 год

№	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Планный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6	7
1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном сайте организации, на официальном сайте организации" – 98,94 балла	1.1. Размещение (актуализация) информации в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации на сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	30.12.2021	Виноградова О.А. (заместитель руководителя), Маркова С.В. (специалист по социальной работе)	Информация на сайтах своевременно актуализируется в соответствии с требованиями ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ	30.12.2021
		1.2. Регулярное наполнение на официальном сайте учреждения раздела: "Часто задаваемые вопросы"	30.12.2021	Виноградова О.А. (заместитель руководителя), Киргинцева К.А. (аналитик)	Раздел регулярно наполняется	30.12.2021
		1.3. Осуществление контроля обновления информации на сайте учреждения в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения	30.12.2021	Виноградова О.А. (заместитель руководителя), Маркова С.В.	Осуществляется контроль обновления информации	30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
		или изменения информации. Подготовка годового отчета по результатам внесенных на сайт корректировок на имя руководителя учреждения	30.12.2021	Виноградова О.А. (заместитель руководителя), Маркова С.В. (специалист по социальной работе)	Размещается текстовая информация (буклеты, листовки) на стендах учреждения для граждан с нарушением функций зрения	30.12.2021
		1.4. Обеспечение доступности текстовой информации на информационных стендах для прочтения гражданами с нарушениями функций зрения				
		1.5. Организация работы по публикации информации о деятельности учреждения в средствах массовой информации: - региональных газетах и районной газете Таврического района; - отраслевых журналах "Работник социальной службы" и "Социальное обслуживание"; - сайте Министерства и страницах социальных сетей учреждения	30.12.2021	Кирилицева К.А. (аналитик)	Информация о деятельности учреждения представлена на сайте и социальных сетях (одноклассники, Вконтакте) учреждения, электронных и печатных средствах массовой информации 6 статей в районной газете Таврического района	30.12.2021
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателей -"Время ожидания предоставления услуги" – 98,50 балла -"Доля получателей услуг, удовлетворенных	2.1. Ежеквартальное проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	30.12.2021	Виноградова О.А. (заместитель руководителя)	Внутренний контроль соблюдения сроков предоставления социальных услуг осуществляется при	30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
	комфортностью условий предоставления услуг" — 99,00 балла				проведении контрольных мероприятий согласно отелельно утвержденному плану	

III. Доступность услуг для инвалидов

3	Значение показателя	3.1. Привлечение лиц с ограниченными возможностями здоровья при проведении анкетирования получателей социальных услуг для полной и всесторонней оценки деятельности учреждения по критерию "Доступность услуг для инвалидов"	30.12.2021	Выпоградова О.А. (заместитель руководителя)	Проведены анкетирования с привлечением лиц с ограниченными возможностями здоровья	30.12.2021
	"Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" — 99,16 балла	3.2. Проведение анализа доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и иных маломобильных граждан (с привлечением членов общественных организаций инвалидов)	30.12.2021	Скагозубова Т.Н. (руководитель)	1 раз в месяц проводится проверка кнопок вызова специалистов, работа бытового подьёмника. При необходимости оказывается помощь сотрудникам при передвижении по учреждению и прилегающей территории	18.01.2021 15.02.2021 15.03.2021 12.04.2021 17.05.2021 14.06.2021 19.07.2021 16.08.2021 13.09.2021 18.10.2021 15.11.2021 13.12.2021

IV. Доброволельность, вежливость работников организации социального обслуживания

1	2	3	4	5	6	7
4	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством работы, нежизнеспособностью, организацией, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 98,50 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством работы, нежизнеспособностью, организацией при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 98,69 балла	4.1. Проведение технических учеб (семинаров) с сотрудниками учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, в т.ч. по вопросам профессиональной служебной этики, этики ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения, разрешения конфликтных ситуаций 4.2. Ежеквартирное проведение тренингов социально-психологической направленности, тренингов общения со специалистами учреждения	30.12.2021	Дроздова Е.А. (специалист по управлению персоналом)	Проведена 1 техническая учеб с сотрудниками учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг	24.08.2021
			30.12.2021	Виноградова О.А. (заместитель руководителя) Дроздова Е.А. (специалист по управлению персоналом)	Проведены 12 тренингов социально-психологической направленности и общения со специалистами учреждения	17.02.2021 18.03.2021 06.05.2021 09.06.2021 22.06.2021 19.07.2021 07.08.2021 22.08.2021 28.09.2021 12.10.2021 25.10.2021 11.11.2021
		Организация обучения, повышения квалификации, переподготовки сотрудников по направлению деятельности учреждения	30.12.2021	Дроздова Е.А. (специалист по управлению персоналом)	Проведено обучение: Профессиональную переподготовку – 6 специалистов Повышение квалификации – 28 специалистов	03.03.2021 18.03.2021 24.05.2021 01.06.2021 11.06.2021 13.08.2021 30.08.2021 16.09.2021 05.10.2021 08.10.2021 11.10.2021
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5	Значение показателей:	5.1. Проведение Дня открытых	30.06.2021	Виноградова О.А.	Проведены	19.02.2021

1	2	3	4	5	6	7
- "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым" – 99,00 балла	дверей учреждения			(заместитель руководителя)	информационные часы с гражданами пожилого возраста, адаптированными гражданами с целью увеличения числа оказанных услуг и информированием граждан об услугах предоставляемых учреждением	29.03.2021 30.03.2021
- "Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг" – 99,00 балла						
- "Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг в организации" – 99,33 балла	5.2. Ежеквартальное проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг, расширения перечня оказываемых услуг)	30.12.2021	Киргинцева К.А. (аналитик)	Проведено 4 опроса получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг)		31.03.2021 26.06.2021 29.09.2021 27.12.2021
	5.3. Регулярное размещение материалов о деятельности учреждения в средствах массовой информации, социальных сетях, районной газете	1 полугодие	Киргинцева К.А. (аналитик)	Размещена информация о деятельности учреждения в электронных и печатных средствах массовой информации		14.04.2021 22.06.2021

Руководитель бюджетного учреждения Омской области
"Комплексный центр социального обслуживания населения
Таврического района"

СОГЛАСОВАНО

Заместитель руководителя департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской области

Г. Н. Скалозубова

С.Л. Кузнецов