

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО
РАЗВИТИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Бюджетное учреждение Омской области
"КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
"НАДЕЖДА" ТАРСКОГО РАЙОНА "

(БУ "КЦСОН ТАРСКОГО РАЙОНА")

Советская ул., д. 22, г. Тара,
Омская область, 646530
Тел. (38171) 2-14-65. факс 2-25-21
ОКПО 71079235. ОГРН 1045567000093
ИНН/КПП 5535006804/553501001

05.12.2018 № 6473

на № _____

Министерство труда и социального
развития Омской области
Департамент социального
обслуживания населения

ОТЧЕТ

о реализации мероприятий плана по улучшению качества работы
бюджетного учреждения Омской области «Комплексный центр социального обслуживания населения
«Надежда» Тарского района» на 2018-2019 гг.
по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году
(2018 год)

№ п /п	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственные исполнители	Результат выполнения	Достижение показате- лей, характеризую- щих результат выпол- нения мероприятий
Раздел I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
1	Своевременная актуализация информа- ции на сайте бюджетного учреждения Омской области «Комплексный центр	2018-2019 гг. Постоянно, размещение	Аналитик Царегородцева Д.А.	Наличие актуальной информации об учреждении в сети «Интернет»	Информация, разме- щенная в сети "Ин- тернет" соответствует

	социального обслуживания населения «Надежда» Тарского района» (далее БУ «КЦСОН Тарского района», учреждение), странице учреждения на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет"), на информационных стендах учреждения, согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 442-ФЗ)	информации в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации			требованиям, своевременно актуализируется
2	Поддержание в актуальном состоянии информации об учреждении на сайте www.bus.gov.ru	2018-2019 гг. Постоянно, размещение информации в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации	Аналитик Царегородцева Д.А.	Наличие актуальной информации об учреждении	Информация, размещенная на сайте www.bus.gov.ru соответствует требованиям, своевременно актуализируется
3	Учет и оперативное рассмотрение обращений(жалоб), отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте www.bus.gov.ru , сайте БУ «КЦСОН Тарского района»	2018-2019 гг. Постоянно	Аналитик Царегородцева Д.А.	Постоянный мониторинг обращений, отзывов граждан	На сайте, стендах учреждения размещена информация о возможности обратной связи. За 2018 г. обоснованных жалоб и негативных отзывов о качестве оказания ус-

					луг зарегистрировано не было
4	Ежеквартальный контроль проведения мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте www.bus.gov.ru , сайте БУ «КЦСОН Тарского района»	2018-2019 гг. 1 раз в квартал	Заместитель руководителя Ковязина Н.А.	Контроль мониторинга обращений, отзывов граждан	За 2018 г. обоснованных жалоб и негативных отзывов о качестве оказания услуг зарегистрировано не было
5	Своевременная актуализация справочно-информационных, наглядно-информационных материалов (буклеты, брошюры, листовки и пр.) о деятельности БУ «КЦСОН Тарского района», об услугах, оказываемых учреждением, о мерах социальной поддержки, для распространения среди граждан, находящихся на социальном обслуживании в учреждении, потенциальных клиентов, в государственных учреждениях, размещения на стендах иных организаций (учреждений)	2018-2019 гг. актуализация информации в течение 10 рабочих дней со дня изменения информации	Аналитик Царегородцева Д.А.	Информирование населения о деятельности БУ «КЦСОН Тарского района» об услугах, оказываемых учреждением, о мерах социальной поддержки	Информация своевременно актуализируется

6	Проведение информационно-разъяснительной работы о деятельности учреждения через средства массовой информации: размещение информации в районной газете «Тарское Прииртышье» (статьи, заметки, новости короткой строкой), видеосюжеты на местном телеканале «Тара ТВ»; выступления на сельских сходах, в том числе с привлечением волонтерских организаций «Вместе», «Сподвижники», «Life», волонтерского отряда «Шанс», волонтерского отряда "Энергия молодости", филиала ГОУ ВПО ОмГПУ в г. Таре, Тарского районного отделения Омской областной общественной организации ветеранов (пенсионеров) и ВОИ Тарского района	2018-2019 гг. Постоянно	Специалист по социальной работе Мясникова М.Ю.	Информирование населения о деятельности учреждения	За отчетный период в районной газете «Тарское Прииртышье» опубликовано 11 статей, на сайте Министерства – 8 пресс-релизов, на местном телеканале «Тара ТВ» вышло 2 видеосюжета о деятельности учреждения и проведенных мероприятиях.
Раздел III. Время ожидания предоставления социальных услуг					
7	Проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг, актуализации информации о работе учреждения	2018-2019 гг. Постоянно	Руководитель Никитина Н.В.	Своевременное предоставление социальных услуг, своевременная актуализация информации о работе учреждения	Внутренний контроль своевременности предоставления социальных услуг, актуализации информации о работе учреждения проводится ежемесячно, результаты оформляются актами

8	Контроль за соблюдением сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг согласно ст. 17 Федерального закона № 442-ФЗ	2018-2019 гг. Постоянно	Руководитель Никитина Н.В.	Соблюдение сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг	Рассмотрение заявлений и принятие решений по предоставлению социальных услуг осуществляется своевременно
Раздел IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения					
7	Работа по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности учреждения	2018-2019 гг. Постоянно	Специалист по управлению персоналом Хоботова Н.М.	Своевременное обучение, повышение квалификации, переподготовка сотрудников по направлениям деятельности учреждения	В учреждении разработан план повышения квалификации специалистов. В 2018 году в соответствии с планом курсы повышения квалификации, переподготовку прошли 52 специалиста
8	Проведение технических учеб, семинаров, тренингов с сотрудниками учреждения: 1. Семинар «Соблюдение норм служебной профессиональной этики и правил делового поведения». 2. Техническая учеба «Ведение делового телефонного разговора: этические нормы, техники, языковые особенности». 3. Семинар-практикум «Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях». 4. Тренинг по профилактике профессионального «выгорания» Распространение среди специалистов учреждения информационных мате-	2018-2019 гг. Февраль, июль Март, сентябрь Апрель, октябрь Февраль, июль, ноябрь	Аналитик Царегородцева Д.А. Аналитик Царегородцева Д.А. Психолог Иванова С.Г. Психолог Иванова С.Г.	Повышение профессиональной компетенции сотрудников учреждения	За 2018 год проведены все мероприятия согласно плану

	риалов (буклетов, памяток) по данным темам				
10	Проведение "контрольных закупок" по качеству оказания консультаций по телефону	2018-2019 гг. 1 раз в квартал	Руководитель Никитина Н.В.	Осуществление контроля качества оказания консультаций по телефону	Проведены 2 "контрольные закупки" в отделении срочного социального обслуживания и организационного обеспечения, отделении профилактики безнадзорности и семейного неблагополучия, по результатам которых, замечания к качеству оказания консультаций по телефону отсутствуют
11	Взаимодействие с КУ «ЦЗН Тарского района» в целях обеспечения потребности учреждения в специалистах, осуществляющих предоставление социальных услуг уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам	2018-2019 гг. Постоянно	Специалист по управлению персоналом Хоботова Н.М.	Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам	Работа осуществляется постоянно. В КУ "ЦЗН Тарского района" ежемесячно подается информация о свободных вакансиях в учреждении
12	Реализация плана мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	2018-2019 гг. Постоянно	Юрисконсульт Шмарова И.А.	Предупреждение коррупционных и иных правонарушений в учреждении	За 2018 г. коррупционных и иных правонарушений в учреждении выявлено не было. Мероприятия плана по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учрежде-

					нии проводятся своевременно и систематически
Раздел V. Удовлетворенность качеством оказания услуг					
13	Анкетирование обслуживаемых граждан (их законных представителей) в рамках социологического опроса "Оценка качества оказания социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Омской области", проводимое Министерством	2018-2019 гг. Постоянно	Аналитик Царегородцева Д.А.	Мониторинг качества оказания социальных услуг, предоставляемых учреждением	Ежеквартально проводится анкетирование среди обслуживаемых граждан, результаты направляются в Министерство
14	Участие специалистов БУ «КЦСОН Тарского района» в семинарах, совещаниях, "круглых столах" по вопросам применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания, повышения качества социального обслуживания	2018-2019 гг.	Руководитель Никитина Н.В.	Повышение компетенции сотрудников учреждения	В 2018 году специалисты учреждения приняли участие в 12 семинарах Всего: 15 специалистов, 55 социальных работников
15	Работа по правовому просвещению получателей услуг, включая законодательство о персональных данных	2018-2019 гг. Постоянно	Юрисконсульт Шмарова И.А.	Повышение уровня правового просвещения получателей услуг	На стендах учреждения ежемесячно размещается обзор законодательства РФ. Юрисконсультом ведется личный прием граждан. Разработаны и распространены памятки: «Бесплатная юридическая помощь»; «Управление несовершеннолетним транспортным средством: штрафы и на-

					казания»; «Как защитить себя в современном информационном пространстве»; «Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
Иные мероприятия					
16	Контроль выполнения плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения	2018-2019 гг. Постоянно	Руководитель Никитина Н.В.	Реализация плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения	План мероприятий по улучшению качества работы учреждения исполнен в полном объеме. В учреждении проводится мониторинг удовлетворенности клиентов качеством предоставления социальных услуг. За отчетный период в опросе приняли участие 337 человек. По результатам мониторинга качеством предоставления услуг полностью удовлетворены 99,8 %
17	Подготовка отчета о выполнении плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения и направление его в департамент социального обслуживания Министерства	2018, 2019 гг. (до 5 июня, 5 декабря)	Аналитик Царегородцева Д.А.	Реализация плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения	Отчет подготовлен и направлен в департамент социального обслуживания Министерства своевременно

					но
18	Размещение плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения на сайте учреждения.	22.11.2017 г.	Аналитик Царегородцева Д.А.	Размещение плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения на сайте учреждения.	План мероприятий по улучшению качества работы учреждения и отчет о его выполнении за 2018 год размещены на сайте учреждения

Руководитель

Н.В. Никитина