

# ОТЧЕТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Надежда" Тарского 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                                                                                                           | Планиваемый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия                                                                                                                                                      |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                              | реализованные меры по устранению выявленных недостатков                                                                                                                                     | фактический срок реализации |
| 1                                                                              | 2                                                                                                                                                                                                                                                            | 3                                                                                                                                                                                                                                               | 4                                       | 5                                                                            | 6                                                                                                                                                                                           | 7                           |
| I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                              |                                                                                                                                                                                             |                             |
| 1                                                                              | Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, доступностью и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации" – 99,05 балла | 1.1. Регулярная актуализация информации на сайте учреждения, странице организации, официальном сайте Министерства, сайте bus.gov.ru, на информационных стендах учреждения, согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ | 30.12.2021                              | Царегородцева Д.А. (аналитик)                                                | Информация актуализируется своевременно. Контроль за обновлением информации проводится аналитиком (размещение информации подтверждается скриншотом)                                         | 30.12.2021                  |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                              | 1.2. Организация публикации информационных материалов о работе организации в электронных и печатных средствах массовой информации, в том числе в районной газете Тарского муниципального района                                                 | 30.12.2021                              | Царегородцева Д.А. (аналитик)                                                | В 2021 году в районной газете Тарского муниципального района опубликовано 6 статей, на сайте Министерства опубликовано 8 пресс-релизов, на местном телеканале "Тара-ТВ" вышел 1 видеосюжет, | 30.12.2021                  |

| 1 | 2 | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4          | 5                                          | 6                                                                                                                                    | 7          |
|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|   |   | <p>1.3 Обеспечение и поддержание функционирования на сайте учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и т.п.), раздела "Часто задаваемые вопросы", технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)</p> | 30.12.2021 | Смолина Е.В.<br>(администратор баз данных) | <p>1 публикация в научном сборнике "Х Сибирские педагогические чтения"</p> <p>На официальном сайте учреждения</p>                    | 30.12.2021 |
|   |   | <p>1.4 Проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания социальных услуг, оставленных гражданами в Книге отзывов и предложений учреждения, на сайте учреждения, на сайте bus.gov (регулярно в течение года)</p>                                                                                                                                                                                                                                               | 30.12.2021 | Караторопцева Д.А.,<br>(аналитик)          | <p>Мониторинг ведется регулярно.</p> <p>Обобщенных жалоб и негативных отзывов о качестве оказания услуг зарегистрировано не было</p> | 30.12.2021 |

| 1                                                                                                                         | 2                                                                                                                                                         | 3          | 4                              | 5                                                                                                                                                                                                                 | 6                                                 | 7          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------|
| Отсутствие на официальном сайте учреждения информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг | 1.5 Размещение на официальном сайте учреждения информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг с последующей актуализацией | 15.04.2021 | Царев-Орловцев Д.А. (аналитик) | Информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг размещена на официальном сайте учреждения, своевременно актуализируется. Контроль за исполнением информации проводится аналитиком. | (размещение информации подтверждается скриншотом) | 15.04.2021 |

## II. Комфортность условий предоставления услуг

| 2 | Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" - 98,33 балла | 2.1 Реализация мероприятий по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и развитию материально-технической базы, в том числе: | 30.12.2021 | Никиткина Н.В. (руководитель), Иногорова Ю.М. (заведующий хозяйством) | - Бюджетустроены и поддерживаются в надлежащем состоянии территории, прилегающие к зданиям учреждения; | 30.12.2021 |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|   |                                                                                                                        | - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии помещений учреждения и территории, прилегающей к зданию учреждения;                |            |                                                                       | - в помещениях проведен текущий ремонт;                                                                |            |
|   |                                                                                                                        | - приобретение оргтехники, офисной мебели                                                                                                 |            |                                                                       | - приобретены: МФУ Кюсета ECOSYS M2540dn                                                               |            |
|   |                                                                                                                        | - приобретение расходных материалов для кулера                                                                                            |            |                                                                       | Расходные материалы для кулера                                                                         |            |

| 1                                    | 2                                                                                                            | 3                                                                                                                                                                                                                           | 4          | 5                                              | 6                                                                                                                                                                                               | 7          |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3                                    | Значение показателя "Время оказания предоставления услуги" – 99,33 балла                                     | 3.1 Обеспечение соблюдения сроков рассмотрения жалобы на основании и принятия решений по предоставлению социальных услуг, согласно ст.17 Федерального закона № 442-ФЗ                                                       | 30.12.2021 | Ковязина Н.А.<br>(заместитель<br>руководителя) | Рассмотрение заявлений и принятий решений по предоставлению социальных услуг осуществляется своевременно                                                                                        | 30.12.2021 |
|                                      |                                                                                                              | 3.2 Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (информирование получателей услуг о графике работы учреждения, подготовка соответствующих информационных материалов)                           | 30.12.2021 | Ковязина Н.А.<br>(заместитель<br>руководителя) | Информация о графике работы учреждения размещена на сайте учреждения, сравнение информации на официальном сайте Министерства, на информационных стендах учреждения и стендах других организаций | 30.12.2021 |
|                                      |                                                                                                              | 3.3 Ежеквартирное проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг                                                                                                                           | 30.12.2021 | Ковязина Н.А.<br>(заместитель<br>руководителя) | Внутренний контроль проводится ежеквартально, результаты оформляются актами                                                                                                                     | 30.12.2021 |
| III. Доступность услуг для инвалидов |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                             |            |                                                |                                                                                                                                                                                                 |            |
| 4                                    | Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 99,62 балла | 4.1 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 | Ковязина Н.А.<br>(заместитель<br>руководителя) | За 12 месяцев 2021 года привлечено к участию в анкетировании получателей услуг 286 граждан с ограниченными возможностями                                                                        | 30.12.2021 |

| 1 | 2 | 3                                                                                                                                                                               | 4          | 5                                                                                                                                                                             | 6                                                                                                                                                                                                                                         | 7          |
|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|   |   | 4.2. Проведение анализа доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и иных маломобильных граждан (с привлечением членов общественных организаций инвалидов) | 30.12.2021 | Никитина И.В.<br>(руководитель),<br>Фасе Т.И.<br>(специалист по социальной работе, по формированию доступной среды для инвалидов),<br>Инокова Ю.М.<br>(заведующий хозяйством) | Проведен анализ доступности помещений территории для инвалидов с привлечением представителей<br>Тарских местных организаций<br>"Всероссийское общество инвалидов",<br>"Всероссийское общество Трудового Красного Знамени общество слепых" | 30.12.2021 |

IV. Добровольность, возможность работников организации социального обслуживания

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                               |            |                                                    |                                                                                                                                                |            |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5 | Значение показателей:<br>- "Доля получателей услуг, удовлетворенных удовлетворительностью, всесторонностью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 99,33 балла;<br>- "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников" | 5.1 Организация работы по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности организации                                                               | 30.12.2021 | Кашира А.А.<br>специалист по управлению персоналом | В организации разработана планов повышения квалификации специалистов. В 2021 году 50 работников прошли обучение, что составляет 121 % от плана | 30.12.2021 |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5.2 Проведение технических учеб, семинаров, тренингов с сотрудниками организации:<br>- семинар "Основные этические принципы и правила служебного поведения";<br>- техническая учеба "Ведение" | 30.12.2021 | Ивантеева Л.А.<br>(аналитик)                       | Все мероприятия проведены                                                                                                                      | 30.12.2021 |

| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2                                                                                                                                                                                                                                                                        | 3          | 4                                        | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 6                                      | 7 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---|
| организации социальной сферы, обеспечения непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" – 99,33 балла; – "Доля получателей услуг, удовлетворенных деятельностью, возможностью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 98,90 балла | делового телефонного разговора: этические нормы, техники, языковые особенности"; – информационный доклад "Культура речи в сфере социального обслуживания граждан" – распространение наметок среди сотрудников организации "Доброжелательность, вежливость и тактичность" |            |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                        |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5.3 Организация и проведение мероприятий по профилактике синдрома "профессионального выгорания" сотрудников учреждений: тренинг "Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности", тренинг "Не устей створеть"                            | 30.12.2021 | Ковязина И.А. (заместитель руководителя) | Тренинги с сотрудниками проводятся                                                                                                                                                                                                                                                                          | 30.12.2021                             |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5.4 Проведение "контрольной закупки" по качеству оказания консультаций по телефону                                                                                                                                                                                       | 30.06.2021 | Ковязина И.А. (заместитель руководителя) | Проведены "контрольные закупки" в отделении срочного социального обслуживания и организационного обеспечения, отделении профилактики безнадзорности и семейного неблагополучия, отделении социальной реабилитации инвалидов, отделении социального обслуживания на дому, по результатам которых замечания к | 15.04.2021<br>20.05.2021<br>10.06.2021 |   |

| 1 | 2 | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4          | 5                                                    | 6                                                                                                                                              | 7          |
|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|   |   | 5.5. Взаимодействие с центром занятости населения Тарского района в целях обеспечения потребности организации в специнструментах, осуществляющих предоставление социальных услуг с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам; проведение дни открытых дверей в организации | 20.08.2021 | Кашира А.А.<br>(специалист по управлению персоналом) | качеству оказания консультаций по телефону отсутствуют                                                                                         | 20.08.2021 |
|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                      | Работа осуществляется постоянно. В центр занятости населения Тарского района ежемесячно подается информация о свободных вакансиях в учреждении |            |

#### Удовлетворенность условиями оказания услуг

| 6 | Значение показателя:<br>- "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым" – 99,50 балла;<br>- "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" – 98,33 балла;<br>- "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной | 6.1 Организация проведения информационно-разъяснительной работы с получателями социальных услуг о порядке оплаты социальных услуг | 30.12.2021 | Ковязина И.А.<br>(заместитель руководителя) | Информационно-разъяснительная работа с получателями социальных услуг о порядке оплаты социальных услуг ведется постоянно в процессе проведения внутреннего контроля заведующими отделениями, заместителем руководителя, руководителем на дому у обслуживаемых граждан, а также по | 30.12.2021 |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

| 1 | 2                    | 3                                                                                                                                                                                             | 4          | 5                                           | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 7          |
|---|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|   | сферы" – 99,33 балла |                                                                                                                                                                                               |            |                                             | мере необходимости при личном обращении граждан в учреждение, в том числе в рамках личного приема                                                                                                                                                                                                                                                                |            |
|   |                      | 6.2 Проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг)                                                                         | 30.12.2021 | Царегородцева Л.А.<br>(аналитик)            | В 2021 году проводился опрос получателей услуг, результаты ежеквартально направляются в Министерство труда и социального развития Омской области. Участие в опросе приняли 600 человек. Также ежеквартально проводится опрос на выявление степени удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг. За 12 месяцев участие в опросе приняли 255 человек | 30.12.2021 |
|   |                      | 6.3 Организация и проведение круглого стола для получателей услуг по вопросам организации социальной защиты населения и правовому просвещению, включая законодательство о персональных данных | 30.12.2021 | Ковязина Н.А.<br>(заместитель руководителя) | В 2021 году организован круглый стол для семей с детьми, в том числе многодетных семей, семей с детьми-инвалидами по вопросам социальной защиты и мерах социальной поддержки                                                                                                                                                                                     | 15.05.2021 |
|   |                      |                                                                                                                                                                                               |            |                                             | личных категорий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |

| 1 | 2 | 3                                                                                                                                                                                                                | 4          | 5                                              | 6                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7          |
|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|   |   | 6.4 Проведение мероприятий, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг, в том числе:<br>- разработка и внедрение в практику эффективных инновационных технологий социальной работы; | 30.12.2021 | Ковязина Н.А.<br>(заместитель<br>руководителя) | В учреждении функционирует "Никола социального работника".<br>Обмен опытом работы между специалистами осуществляется                                                                                                                                                         | 30.12.2021 |
|   |   | - повышение эффективности внутреннего контроля за качеством предоставления услуг организацией;<br>- Семинар по обмену опытом между специалистами (внутри организации)                                            |            |                                                | регулярно в рамках работы ЦКО. В отделе социальной реабилитации инвалидов, отделе профилактики безнадзорности и семейного неблагополучия, отделе срочного социального обслуживания и организационного обеспечения<br>проведены семинары по обмену опытом между специалистами |            |

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

СОГЛАСОВАНО

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

Н.В. Никитина

С.Л. Кузнецов