

## ОТЧЕТ

о выполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района" (далее – Учреждение),  
на 2021 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 мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
1	2	3	4	5	6	7
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	<p>Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации" – 99,83 балла</p>	<p>1.1. Проведение регулярного контроля за поддержанием актуальном состоянии информации на официальном сайте учреждения, странице учреждения на официальном сайте Министерства, сайте bus.gov.ru согласно положением Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ</p>	<p>30.12.2021</p>	<p>Бындарева Н.В. (аналитик административной службы)</p>	<p>Ежеквартальное осуществление контроля за полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте Учреждения, на сайте Министерства, сайте bus.gov.ru</p>	<p>20.01.2021 02.04.2021 12.07.2021 08.10.2021</p>
1.2. Распространение		<p>информационных листовок среди получателей (потенциальных получателей) социальных услуг о возможности оценки качества предоставляемых социальных услуг Учреждением, имеющейся на официальном сайте учреждения</p>	<p>30.12.2021</p>	<p>Алексеева Д.С. (специалист по социальной работе)</p>	<p>Распространены информационные листовки среди получателей (потенциальных получателей) социальных услуг о возможности оценки качества</p>	<p>20.01.2021 02.04.2021 12.07.2021 08.10.2021</p>

1	2	3	4	5	6	7
					предоставляемых социальных услуг учреждением, имеющейся на официальном сайте учреждения	
		1.3. Оптимизация	30.12.2021	Бондарева	Ежеваргальное	24.02.2021
		информационных материалов, размещенных на информационном стенде учреждения. Осуществление контроля обновления информации		Н.В.(яныгтик административной службы)	осуществление контроля обновления информационный материалов, размещенных на информационном стенде учреждения	14.05.2021 20.08.2021 08.10.2021 22.12.2021
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" - 99,33 балла	2.1. Обеспечение регулярного мониторинга информации, размещаемой в Книге жалоб и предложений	30.12.2021	Голощапова Д.В. (делопроизводитель обеспечивающей службы)	Ежеваргальный мониторинг обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг, размещенных в Книге жалоб и предложений	12.03.2021 21.06.2021 10.09.2021 25.11.2021
		2.2. Организация и проведение Дня открытых дверей для посетителей организации	23.07.2021	Тарасова Н.В. (заместитель руководителя), Никитина Г.Л. (заведующий отделением социальной реабилитацией инвалидов)	Проведение Дня открытых дверей. Мероприятие проводилось в целях ознакомления потенциальных получателей социальных услуг с деятельностью отделений, информацией о	23.07.2021

1	2	3	4	5	6	7
					<p>порядке предоставления и видах социальных услуг, оказываемых специалистами отделения. В мероприятия</p> <p>приняли участие семьи, находящиеся в ТЖС, граждане пожилого возраста и инвалиды, представители Всероссийского общества слепых, дети-инвалиды и их родители. Вниманию приглашенных гостей был представлен видеоролик о работе организации и отделений.</p> <p>Продолжением встречи стала экскурсия по Учреждению. Для детей были организованы занятия по программе "Волшебный песок" и по программе социально-бытовой</p>	

1	2	3	4	5	6	7
				<p>«Хозяюшка», организована викторина "Веснайка". Всем участникам были вручены</p>		
<p>Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги" – 99,67 балла</p>	<p>2.3. Проведение регулярного внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг</p>	<p>30.12.2021</p>	<p>Ципехт Н.А. (заместитель руководителя)</p>	<p>Ежемесячное проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг работниками, в том числе внутренне взаимопроверки заведующими отделением социально-общеслужби вашия на дому с составлением актов проверки. Проверка территорий обслуживания заведующими отделением, закрепленных участков за</p>	<p>22.01.2021 15.02.2021 26.03.2021 09.04.2021 14.05.2021 25.06.2021 23.07.2021 19.08.2021 17.09.2021 20.10.2021 12.11.2021 06.12.2021</p>	

1	2	3	4	5	6	7
					социальными работниками	

## III. Доступность услуг для инвалидов

3	Зачечение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 98,70 балла	3.1. Разработка информационного буклета для получателей социальных услуг инвалидов и маломобильных групп населения в бюджетном учреждении Омской области "КЦСОН Называевского района"	30.12.2021	Никишина Г.Л. (заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов)	Разработан информационный буклет для получателей социальных услуг "Обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных групп населения в бюджетном учреждении Омской области "КЦСОН Называевского района"	30.07.2021
		3.2. Проведение разъяснительной работы с гражданами с ограниченными возможностями здоровья по вопросу наличия возможностей оснащения организаций на предмет доступности для инвалидов и маломобильных групп населения посредством выездов мобильного консультационного пункта	30.12.2021	Никишина Г.Л. (заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов)	Проведена разъяснительная работа с гражданами с ОВЗ по вопросу наличия оснащения организации на предмет доступности для инвалидов и маломобильных групп населения посредством работы мобильного консультационного пункта во время осуществления выездов Мобильной	По графику мобильной службы (1 раз в квартал в каждое сельское поселение) 19.01.2021 02.02.2021 13.02.2021 20.04.2021 18.05.2021 08.06.2021 27.07.2021 24.08.2021

1	2	3	4	5	6	7
					службы в сельские поселения Называевского района	14.09.2021 05.10.2021 30.11.2021 14.12.2021
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4	Значение показателей: "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" ... 99,83 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" -	4.1. Проведение технической учебы с сотрудниками учреждения по теме "О соблюдении норм профессиональной служебной этики, культуры служебного поведения, доброжелательности и вежливости"  4.2. Подготовка памятки "Этика ведения телефонных переговоров" и ее распространение среди сотрудников учреждения	20.08.2021	Ипехт Н.А. (заместитель руководителя), Тарасова Н.В. (заместитель руководителя)	Проведена техническая учеба с сотрудниками учреждения по теме "О соблюдении норм профессиональной этики, культуры служебного поведения, доброжелательности и вежливости"  Подготовлена памятка "Этика ведения телефонных переговоров" и распространена среди сотрудников учреждения на расширенном аппаратном и методическом совете	20.08.2021

1	2	3	4	5	6	7
99,83 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных добросовестностью, регулярностью работников организации при инициализации дистанционных форм взаимодействия" – 99,46 балла	4.3. Организация и проведение не менее 2 тренинговых занятий с сотрудниками учреждения "Методика разрешения конфликтных ситуаций с гражданами"	30.12.2021	Белкина С.В. (психолог отделення социальной реабилитации инвалидов)	Проведены тренинговые занятия с сотрудниками учреждения "Методика разрешения конфликтных ситуаций с гражданами"	28.10.2021 21.12.2021	

## V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг" – 99,83 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 99,83 балла	5.1. Повышение квалификации специалистов отделения профпактики, службы экстренного реагирования по теме "Практики техники и инструменты в работе с семьей в кризисе: активная семейная поддержка" в АНО "Центр развития инновационных социальных услуг "Партнёрство каждому ребёнку"	30.12.2021	Тарасова Н.В. (заместитель руководителя)	Организовано обучение руководителя, заместителя руководителя, заведующих и специалистов отделения профпактики безнадзорности и семейного неблагополучия, службы экстренного реагирования в АНО "Центр развития инновационных социальных услуг "Партнёрство каждому ребёнку" г. Саякт-Цетербурга в очно-заочной форме по темам: - "Практики техники	08.02. – 12.02.2021  08.11 - 10.11.2021
---	---	--	------------	--	--	---

1	2	3	4	5	6	7
				и инструменты в работе с семьей в кризисе; активная семейная поддержка"; - "Оказание помощи детям и семьям с опорой на их сильные стороны"		
		5.2. Организация обучения социальных работников по темам: - "Правила ухода за престарелыми и инвалидами в домашних условиях. Социально-медицинские проблемы граждан пожилого возраста"; - "Основы личной гигиены для граждан пожилого возраста и инвалидов"	30.12.2021	Вершинина Е.В. (специалист по управлению персоналом обеспечивающей службы)	Организовано обучение социальных работников по темам: - "Правила ухода за престарелыми и инвалидами в домашних условиях. Социально-медицинские проблемы граждан пожилого возраста"; - "Основы личной гигиены для граждан пожилого возраста и инвалидов" - "Школа социального мастера" для вновь принятых сотрудников на базе учреждения	19.02.2021 26.02.2021 26.11.2021
		5.3. Проведение мероприятий, направленных на осуществление	30.12.2021	Белкина С.В. (психолог)	Проведен тренинг психологической	21.12.2021



1	2	3	4	5	6	7
		<p>профилактики синдрома "профессионального выгорания" сотрудников организации (тренинг по вопросу психологической поддержки специалистов, оказывающих социальные услуги, с использованием деловых игр и занятий со специалистами)</p> <p>5.4. Актуализация информационных методических материалов по направлению деятельности учреждения (предоставление социальных услуг, в том числе платных, оформление социальных контрактов, предоставление срочных услуг и др.)</p> <p>5.5. Проведение текущего ремонта массажного кабинета и зала лечебной физкультуры</p>				
			30.12.2021	<p>отделение социальной реабилитации инвалидов)</p> <p>Бондарева Н.В. (аналитик административной службы)</p>	<p>разгрузки, направленного на профилактику синдрома "профессионального выгорания"</p>	
			30.12.2021	<p>Тарасова Н.В. (заместитель руководителя), Шелко Т.Н. (заведующий хозяйством)</p>	<p>Ежеквартальная актуализация информационных методических материалов по направлениям деятельности учреждения</p> <p>Проведен ремонт массажного кабинета и зала лечебной физкультуры</p>	<p>20.01.2021 02.04.2021 12.07.2021 08.10.2021 22.12.2021     21.09.2021</p>

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

О.Н. Москаленко

СОГЛАСОВАНО

Руководитель департамента социального обслуживания  
Министерства труда и социального развития Омской области

В.А. Шестаков