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 "Вдохновение" Октябрьского административного округа (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	
					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 "Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами" – 94,74 балла	1.1 Размещение на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" информации о наличии предписаний органов, осуществляющих контроль (или их отсутствие); далее постоянно, не позднее 10-ти рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы	01.05.2021	Чаунина Л.С., специалист по социальной работе	Специалистом по социальной работе совместно с аналитиком актуализирована информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, отчеты об исполнении указанных предписаний. Ссылка на информацию:	14.04.2021

1	2	3	4	5	6	7
					http://vdohnovenie.su/materialy-proverok-kontrolno-nadzornyh-organov	
		1.2 Размещение на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг с последующей актуализацией	01.05.2021	Чаунина Л.С., специалист по социальной работе	Специалистом по социальной работе совместно с аналитиком актуализирована информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг. Ссылка на информацию: http://vdohnovenie.su/kolichestvo-svobodnyh-mest	14.04.2021
2	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации" – 98,76 баллов	2.1 Проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания социальных услуг, оставленных получателями социальных услуг на сайте учреждения, на сайте bus.gov.ru, в Книге отзывов и предложений	30.12.2021	Кожевникова В.Е.,заместитель руководителя	За 2021 год обращений и жалоб от получателей услуг зарегистрировано не было. В Учреждении ежеквартально проводится работа по мониторингу обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания социальных услуг, оставленных получателями социальных услуг на	30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
					сайте учреждения, на сайте bus.gov.ru, в Книге отзывов и предложений.	
		2.2 Проведение анкетирования по оценке качества оказания социальных услуг, качественного и количественного анализа ответов респондентов	30.12.2021	Чаунина Л.С., специалист по социальной работе	Ежеквартально в учреждении проводится социологический опрос "Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляющими деятельность на территории Омской области". В 2021 году в опросе приняли участие 600 человек. По результатам социологического опроса доля потребителей, удовлетворенных условиями оказания социальных услуг в учреждении, составила 100 процентов.	23.12.2021
II. Комфортность условий предоставления услуг						
3	Значение показателя "Время ожидания	3.1 Обеспечение контроля времени предоставления	01.05.2021	Кожевникова В.Е., заместитель	В Учреждении подготовлен План	01.05.2021

1	2	3	4	5	6	7
	предоставления услуги" – 98,67 баллов	социальных услуг и недопущению создания большой очередности за оказанием социальных услуг		руководителя; Потоцкая Н.В., заместитель руководителя	внутреннего контроля, в соответствии с которым в мае 2021 года заместителем руководителя проведен мониторинг деятельности отдельных специалистов всех структурных подразделений Учреждения, в том числе проведена оценка хронометража рабочего времени 15 специалистов. По итогам мониторинга руководителем Учреждения проведено совещание с коллективом на тему «Качество услуг и рабочее время специалиста».	
4	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" –	4.1 Обеспечение надлежащего состояния прилегающей территории учреждения, чистоты внутренних помещений учреждения	30.12.2021	Азисов Х.А., заместитель руководителя по АХЧ и ПБ	Проведена работа по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий,	30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
	97,33 балла				помещений и территории Учреждения. Территория Учреждения: ограждена и озеленена территория, разбиты клумбы для высадки цветочной рассады. Произведен косметический ремонт фасада. Установлен и оборудован отдельный вход для МГН по адресу: Комсомольский городок, д. 21.	
		4.2 Обеспечение оснащения специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений расходными материалами (исправно работающим оборудованием, мылом, туалетной бумагой и т.д.)	30.12.2021	Азисов Х.А., заместитель руководителя по АХЧ и ПБ	Санитарно-гигиенические комнаты полностью оснащены расходными материалами, уборка проводиться систематично согласно графика. Контроль за уборкой и оснащением помещений проводится заместителем руководителя	30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
					по АХЧ и ПБ еженедельно (среда).	
III. Доступность услуг для инвалидов						
5	Значение показателя "Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов" – 80 баллов	5.1 Оборудование санитарно-гигиенической комнаты для инвалидов и других маломобильных групп населения	01.05.2021	Азисов Х.А., заместитель руководителя по АХЧ и ПБ	В Учреждении оборудована санитарно-гигиеническая комната для инвалидов и других маломобильных групп населения (закуплены расходные материалы, осуществлен ремонт туалетной комнаты).	01.04.2021
6	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 97,27 баллов	6.1 Проведение анализа доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и МГН, подготовка соответствующих предложений по повышению уровня доступности помещений и территории	01.05.2021	Потоцкая Н.В., заместитель руководителя; Пешехонова И.Г., заведующий отделением социальной реабилитации граждан с ограниченными возможностями здоровья и пожилого возраста	Проведен анализ доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и МГН. На основании анализа сделан вывод, что помещения и территория Учреждения в адаптации для инвалидов и всех категорий МГН не нуждаются. Доступность получения	01.05.2021

1	2	3	4	5	6	7
					социальных услуг в Учреждении составляет 100 процентов.	
		6.2 Проведение анкетирования лиц с ограниченными возможностями здоровья в целях полной и всесторонней оценки деятельности учреждения по критерию "Доступность услуг для инвалидов"	30.12.2021	Потоцкая Н.В., заместитель руководителя; Пешехонова И.Г., заведующий отделением социальной реабилитации граждан с ограниченными возможностями здоровья и пожилого возраста.	В целях изучения мнения инвалидов об уровне доступности предоставляемых социальных услуг в учреждении проведен социологический опрос. В опросе приняли участие 230 человек. По результатам социологического опроса доступностью предоставления социальных услуг удовлетворено 100 процентов.	23.12.2021
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
7	Значение показателя " Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги" – 98,17	7.1 Проведение технических учеб (семинаров) с сотрудниками учреждения по темам: "Профессиональная служебная этика", "Этика ведения телефонных переговоров", "Культура служебного поведения", "Разрешение конфликтных ситуаций"	30.12.2021	Кожевникова В.Е., заместитель руководителя; Потоцкая Н.В., заместитель руководителя; Паниогло И.И., специалист по управлению персоналом	В отчетном периоде проведено 6 технических учеб со специалистами Учреждения по темам: "Профессиональная служебная этика", "Этика ведения телефонных	30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
	баллов Значение показателя " Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги" – 98,67 баллов Значение показателя " Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 99,28 баллов				переговоров", "Культура служебного поведения", "Разрешение конфликтных ситуаций".	
		7.2 Организация (продолжение) работы по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности учреждения	30.12.2021	Паниогло И.И., специалист по управлению персоналом	В отчетный период 11 специалистов прошли повышение квалификации, 8 специалистов – профессиональную переподготовку по направлениям деятельности Учреждения.	30.12.2021
		7.3 Проведение инструктажа с сотрудниками, взаимодействующими с получателями посредством дистанционных форм связи, о необходимости соблюдения единообразия предоставляемой информации и ее соответствия действующим НПА	01.06.2021	Кожевникова В.Е., заместитель руководителя; Потоцкая Н.В., заместитель руководителя	Проведен инструктаж с сотрудниками, взаимодействующим и с получателями социальных услуг, в том числе рассмотрены вопросы по реагированию на дистанционные форм обращения, о необходимости соблюдения единообразия предоставляемой информации и ее	01.06.2021

1	2	3	4	5	6	7
					соответствия действующим НПА.	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
8	Значение показателя "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым" – 99,67 баллов	8.1 Ежеквартальное проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг)	30.12.2021	Чаунина Л.С., специалист по социальной работе	Ежеквартально в учреждении проводится социологический опрос "Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляющими деятельность на территории Омской области". В опросе приняли участие 600 человек. По итогам опроса качество условий оказания услуг оценено на 100 процентов.	23.12.2021
9	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг" – 98,17 баллов	9.1 Проведение анализа оснащенности помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с требованиями регионального стандарта государственной услуги	01.06.2021	Кожевникова В.Е., заместитель руководителя; Потоцкая Н.В., заместитель руководителя	Проведен анализ оснащенности помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с требованиями регионального стандарта государственной услуги. Оценка	01.06.2021

1	2	3	4	5	6	7
					соблюдения требования регионального стандарта по Учреждению составляет 100 процентов, что соответствует требованиям региональных стандартов государственных услуг.	
10	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 99,17 баллов	10.1 Регулярное размещение материалов о деятельности учреждения в средствах массовой информации, социальных сетях	30.12.2021	Чаунина Л.С., специалист по социальной работе	Материалы о детальности учреждения регулярно размещаются на стендах в учреждении, публикуются на Отраслевом сайте Министерства труда и социального развития Омской области (подготовлено и направлено 18 пресс-релизов, опубликовано – 7). Регулярно происходит освещение мероприятий,	23.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
					проводимых учреждением, на официальном сайте (странице) учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". В 2021 году подготовлено и размещено 150 информационных сообщений. Деятельность учреждения освящается в газете: Омская правда № 13 от 7.04.2021 г., Аргументы и факты г. Омск № 22 от 2 июня 2021 г., Аргументы и факты г. Омск № 49 от 1сентября 2021 г.	

Руководитель бюджетного учреждения Омской области
"Комплексный центр социального обслуживания населения
"Вдохновение" Октябрьского административного округа" А.В. Носковец

СОГЛАСОВАНО

Заместитель руководителя департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской области С.Л. Кузнецов