

ОТЧЕТ

об исполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Седельниковского района" (далее – учреждение), за 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 "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации, на официальном сайте организации" – 97,79 балла	1.1. Поддержание в актуальном состоянии информации на сайте организации, на странице организации на сайте Министерства труда и социального развития Омской области 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" и информации о возможности	15.03.2021	Поплавская Е.О. (аналитик)	Анализ информации, размещенной на странице организации, на сайте Министерства труда и социального развития Омской области, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об	15.03.2021

1	2	3	4	5	6	7
		<p>оценки качества предоставляемых социальных услуг на официальном сайте Министерства, сайте www.bus.gov.ru</p>	30.12.2021	<p>Анпигина М.В. (заместитель руково.дителя), Попова Е.О. (аналитик)</p>	<p>основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" и информации о возможности оценки качества предоставляемых социальных услуг на официальном сайте Министерства, сайте www.bus.gov.ru типрове ден, информация актуализирована</p>	30.12.2021
		<p>1.2. Обеспечение соответствия размещенной на официальном сайте учреждения информации требованиям нормативных правовых актов, ее актуальности, а также контроля своевременного размещения информации</p>	30.12.2021	<p>Попова Е.О. (аналитик)</p>	<p>Обеспечены своевременное обновление информации на официальном сайте и информационное наполнение разделов (обновлены разделы по тарифам на социальные услуги, положение об отделах)</p>	<p>05.02.2021 19.02.2021 12.02.2021 26.03.2021 16.04.2021 14.05.2021 28.05.2021</p>
		<p>1.3. Организация работы по освещению деятельности учреждения в средствах массовой информации (страница учреждения в социальных сетях, районная газета, региональные газеты, сайт Министерства,</p>	30.12.2021	<p>Попова Е.О. (аналитик)</p>	<p>В течение отчетного периода на сайт Министерства труда и социального развития Омской области отправлено 11 пресс-релизов,</p>	<p>05.02.2021 19.02.2021 12.02.2021 26.03.2021 16.04.2021 14.05.2021 28.05.2021</p>

1	2	3	4	5	6	7
	отраслевые журналы)	1.4. Обеспечение ежеквартального контроля 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 учреждения	30.12.2021	Анпигина М.В. (заместитель руководителя)	опубликовано 20 статей в районной газете "Сибирский труженик"	04.06.2021 11.06.2021 09.07.2021 23.07.2021 14.08.2021 03.09.2021 25.09.2021 08.10.2021 29.10.2021 19.11.2021 17.12.2021 24.12.2021
				Обеспечен 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 учреждения обеспечен. Всего за отчетный период опубликовано 17 отзывов		02.04.2021 02.07.2021 03.09.2021 30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
		1.5. Обеспечение анализа рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, изучение причин ухудшения качества работ, выявленных несоответствий, разработка предложений по их устранению	30.12.2021	Корнеева Т.А. (руководитель)	Проведен анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, изучение причин ухудшения качества работ, выявленных несоответствий, разработка предложений по их устранению обеспечен. Жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг в 2021 году не зарегистрировано	02.04.2021 02.07.2021 03.09.2021 30.12.2021
		1.6. Проведение мониторинга информации (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству), размещаемой на информационных стендах, сайте учреждения	30.12.2021	Анципина М.В. (заместитель руководителя), Разумован М. (заместитель руководителя)	Проведен мониторинг информации (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству), размещаемой на информационных стендах, сайте учреждения проводится в соответствии с	02.04.2021 02.07.2021 03.09.2021 30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
					запланированными датами	
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателей: - "Время ожидания предоставления услуги" – 97,67 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" – 97,33 балла	2.1. Обеспечение соблюдения сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг согласно ст. 17 Федерального закона № 442-ФЗ 2.2. Организация проведения внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	30.12.2021	Анципина М.В. (заместитель руководителя) Разумова Н.М. (заместитель руководителя)	Обеспечено (проведен мониторинг журнала регистрации подачи заявлений, в течение срока, утвержденного законодательством (10 дней), все заявления были рассмотрены; всего подано 118 заявлений)	12.03.2021 12.07.2021 13.10.2021
III. Доступность услуг для инвалидов						

1	2	3	4	5	6	7
3	<p>Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 99,47 балла</p>	<p>3.1. Проведение анализа доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и МГН, подготовка соответствующих предложений по повышению уровня доступности помещений и территории</p>	<p>30.12.2021</p>	<p>Балашенко М.В. (специалист по социальной работе отделеция социальной реабилитации инвалидов)</p>	<p>Проведен опрос 250 человек на предмет анализа доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и МГН. По итогам опроса получено предложение о расширении услуг мобильной службой учреждения. В графике выездов мобильной службы увеличено количество выездов в сельские поселения района</p>	<p>30.12.2021</p>
		<p>3.2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности (установка уличного светодиодного табло для отображения информации, установка скамьи для инвалидов, установка универсального держателя безопасного держателя (крючок), зеркала настенного)</p>	<p>30.12.2021</p>	<p>Букова Е.А. (заведующий хозяйством)</p>	<p>Учреждением приобретены и установлены: - Уличное светодиодное табло для отображения информации; - скамья для инвалидов; - универсальный травмобезопасный держатель (крючок); - зеркало настенное</p>	<p>30.12.2021</p>

1	2	3	4	5	6	7
		3.3. Контроль за соблюдением всех аспектов доступности	30.12.2021	Корнеева Т.А. (руководитель)	Контроль за соблюдением всех аспектов доступности осуществляется регулярно, в соответствии с планом	30.12.2021

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" – 97,50 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" – 97,67 балла; - "Доля получателей услуг,	4.1. Проведение обучающих мероприятий по повышению профессиональных знаний и компетенций путем проведения методических часов, семинаров на темы: "Продуктивное взаимодействие с клиентом", "Нормы корпоративной этики", "Говорим по телефону правильно".	30.12.2021	Поплавская Е.О. (аналитик)	Проведены методические часы, семинары на темы: "Продуктивное взаимодействие с клиентом"; "Нормы корпоративной этики"; "Говорим по телефону правильно"; "Ключевые показатели эффективности" "Презентация деятельности отделений" "Что такое креативность и как его развивать" "Профессиональное выгорание"	26.02.2021 26.03.2021 28.05.2021 07.10.2021 19.11.2021
---	--	---	------------	-------------------------------	--	--

1	2	3	4	5	6	7
	Удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 97,62 балла					

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5	Значение показателей -"Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственным и знакомым"- 97,33 балла; -"Доля получателей услуг, удовлетворенных организацией условиями оказания услуг" – 97,67 балла; -"Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 97,67 балла	5.1. Ежеквартальное проведение опросов получателей соц. услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг)	30.12.2021	Поплавская Е.О. (аналитик)	В течение 2021 года проведен опрос (анкетирование) 600 получателей социальных услуг	29.03.2021 29.06.2021 29.09.2021 30.12.2021
		5.2. Ежеквартальная организация контроля соблюдения "правил внутреннего трудового распорядка" (трафика работы сотрудников)	30.12.2021	Анпигина М.В. (заместитель руководителя), Разумова Н.М. (заместитель руководителя)	Контроль соблюдения "правил внутреннего трудоового распорядка" обеспечен (выборочный)	30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7	
		Регулярное размещение материалов о деятельности учреждений в средствах массовой информации, социальных сетях, районной газете	30.12.2021	Поплавская Е.О. (аналитик)	хронометраж рабочего времени специалистов учреждения)	В течение отчетного периода на сайт Министерства отправлено 11 пресс-релизов, опубликовано 20 статей в районной газете "Сибирский труженик"	30.12.2021

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



Т.А. Корнеева

СОГЛАСОВАНО

Руководитель департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской области



В.А. Шестаков