

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,
Павлоградского 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	
					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" – 99,66 балла	1.1. Размещение (актуализация) информации в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации на сайте Учреждения 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"	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Вирченко Д.А. (аналитик)	Размещены материалы о структуре учреждения, тарифах на социальные услуги. Контроль за обновлением информации осуществляется аналитик учреждения в соответствии с планом контроля	15.04.2021
	1.2. Регулярное обновление на сайте Учреждения информации о количестве свободных мест по формам социального		30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя),	Информация о количестве свободных мест	30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
	Обслуживания		Вирченко Д.А. (аналитик)	Размещается по мере изменения численности получателей социальных услуг (в 2021 году информация о количестве месялась 3 раза)	30.12.2021	
	1.3. Проведение ежеквартального мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в Учреждении на сайте www.bns.gov.ru, официальном сайте Учреждения	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Вирченко Д.А. (аналитик)	За 2021 год зарегистрирован о 4 обращения по вопросам: тарифы на услуги сиделки, порядок оформления на стационарное социальное обслуживание	30.12.2021	
	1.4. Обеспечение проведения мониторинга и актуализации информации, размещаемой на информационных стендах учреждения	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Вирченко Д.А. (аналитик)	Информация на стендах учреждения обновлена своевременно, фотоотчет направлена в Министерство труда и социального развития Омской	30.12.2021	

1	2	3	4	5	6	7
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)" – 99,83 балла	2.1. Организация наличия на сайте учреждения сервиса "Предварительная запись на личный прием посредством телефона или электронной почты"	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя)	На сайте учреждения организована предварительная запись на личный прием «Дистанционная приемная» (https://ravkesson.ru/content/distance-primnaya-primnaya)	05.08.2021
		2.2. Обеспечение соблюдения сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг согласно ст.17 Федерального закона № 442-ФЗ	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя)	За 2021 год с заявлениями на получение социальных услуг обратилось 84 человека, в том числе 66 человек были оформлены на социальное обслуживание на дому	30.12.2021
3	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом и качеством предоставления услуг" – 99,67 балла	3.1. Оснащение учреждения необходимым оборудованием для предоставления социальных услуг в соответствии с планом финансово-хозяйственной деятельности	30.12.2021	Петров А.Г. (руководитель учреждения), Московец Т.А. (главный бухгалтер)	В 2021 году приобретен кулер и расходные материалы для него	30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
	3.2. Проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя)	Контрольные мероприятия осуществляются в соответствии с Планом внутренних контрольных мероприятий, утвержденный приказом учреждения. Проведен хронометраж рабочего времени 28 социальных работников, по итогам которого проведено совещание на тему "Соблюдение прав и трудового поведения"	30.12.2021	
	3.3. Приобретение и установка терминала для оплаты услуг, получаемых в учреждении	30.12.2021	Петров А.Г. (руководитель учреждения), Мокоев Т.А. (главный бухгалтер)	С учетом отсутствия в учреждении в 2021 году финансовых средств на приобретение		

1	2	3	4	5	6	7
					терминала, оборудование приобретено не было. В план приобретения материально – технического оборудования в 2022 году приобретение терминала включено	
III. Доступность услуг для инвалидов						
4	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 97,44 балла	4.1. Проведение анкетирования лиц с ограниченными возможностями здоровья в целях полной и всесторонней оценки деятельности учреждения по критерию "Доступность услуг для инвалидов" 4.2. Организация наличия на сайте учреждения сервиса «Предварительная запись на личный прием посредством телефона или электронной почты	30.12.2021	Артемченко Ю.В. (заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов), Вирченко Д.А. (аналитик)	Проведено анкетирование. Опрошено 70 человек. По результатам опроса доступность услуг для инвалидов оценена в 100 баллов	16.06.2021
			30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Артемченко Ю.В. (заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов)	На сайте учреждения организована предварительная запись на личный прием "Дистанционная приемная" (https://ravkzozp.	05.08.2021

1	2	3	4	5	6	7
		4.3. Приобретение и установка терминала для оплаты услуг, получаемых в учреждении		Петров А.Г. (руководитель учреждения), Московец Т.А. (главный бухгалтер)	ru/content/distance ionnaua- priemluga)	
					С учетом отсутствия в учреждении в 2021 году финансовых средств на приобретение терминала, оборудование приобретено не было. В план приобретения материально – технического оборудования в 2022 году приобретение терминала включено	
IV. Добросовестность, вежливость работников организации социального обслуживания						
5	Значение показателей: – "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном	5.1. Проведение технической учебы, семинаров с сотрудниками учреждения по вопросам профессиональной этики, культуры служебного поведения, разрешения конфликтных ситуаций	30.12.2021	Ноженико А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя)	Проведены семинары с участием 37 специалистов: "Профессиональная этика"; "Культура служебного поведения";	15.03.2021 23.06.2021 01.08.2021

1	2	3	4	5	6	7	
1	обращении в организацию" – 99,00 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных удовлетворенных добροжелательностью, вежливостью работников					"Разрешение конфликтных ситуаций" и "Работа с трудными клиентами"	17.11.2021
	организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" ... 99,83 балла; - " Доля получателей услуг, удовлетворенных добροжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" ... 99,82 балла	5.2. Проведение семинара со специалистами учреждения по вопросу предоставления консультаций по телефону	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя), Вирченко Д.А. (аналитик), Монгина Т.А. (специалист по управлению персоналом)	Проведен семинар на тему: "Организация и предоставление консультаций по телефону", по итогам семинара подготовлена памятка «Краткие очерки о телефонной беседе»	12.04.2021	
		5.3. Продолжить работу по обучению, повышению квалификации, переподготовки сотрудников по направлениям деятельности учреждения	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя), Вирченко Д.А. (аналитик), Монгина Т.А. (специалист по управлению персоналом)	В 2021 году 3 сотрудника учреждения прошли обучение	30.12.2021	

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1	2	3	4	5	6	7
6	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственным и знакомым" – 99,67 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг" - 99,83 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 99,50 балла	6.2. Ежеквартальное проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг, расширения перечня оказываемых услуг)	30.12.2021	Вирченко Д.А. (аналитик)	Проведен опрос 725 человек. Подготовлена аналитическая справка на имя руководителя учреждения	30.12.2021
	удовлетворенных организационными условиями оказания услуг" - 99,83 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 99,50 балла	6.2. Проведение информационно-разъяснительной работы среди получателей социальных услуг о деятельности учреждения: выпуск и распространение буклетов, размещение информации на сайте учреждения, региональной газете	30.12.2021	Вирченко Д.А. (аналитик)	Выпущено 9 буклетов; размещено на сайте учреждения более 60 публикаций, в районной газете «Ваша звезда» - 15 публикаций	30.12.2021
	удовлетворенных организационными условиями оказания услуг" - 99,83 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 99,50 балла	6.3. Проведение совместных мероприятий (пресс-конференции, РР-акции, семинары) со специалистами администрации района, общественными организациями, социальными учреждениями района в целях поддержания имиджа учреждения	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя)	Проведено три совместных мероприятия: одно со специалистами Администрации Павлоградского муниципального района, два – с Советом ветеранов и ВОИ. Тема встречи «Выявление граждан, нуждающихся в	29.04.2021 07.06.2021 05.10.2021

1	2	3	4	5	6	7
					предоставлении социального обслуживания»	
		6.4. Проведение Дня открытых дверей учреждения	30.06.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя)	Проведено мероприятие, посвященное Дню открытых дверей с участием волонтеров. Количество участников – 24 человека. Дополнительно проведено ещё 2 аналогичных мероприятия (11.09.2021, 14.09.2021 г., количество участников – 46 человек)	06.04.2021

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

СОГЛАСОВАНО



А.Г. Петров

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



С.Л. Кузнецов