

Отчет
о выполнении плана мероприятий по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания
населения Усть-Ишимского района" на 2019 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
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	Рекомендуется продолжить работу по обеспечению открытости и доступности информации о деятельности организации в целях повышения числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации	1. Актуализация информации на официальном сайте организации, на странице организации на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".	Постоянно (течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации	Афанасьева Г.М., аналитик	1. Информация на сайте Учреждения актуальна и доступна, размещается своевременно 2. На официальном сайте организации создан и наполнен раздел "Часто задаваемые вопросы"	1. Постоянно 2. Апрель
		2. Обеспечение создания и наполнения раздела "Часто задаваемые вопросы" на официальном сайте организации	1 полугодие			
		3. Обеспечение поддержания в	Постоянно			

	актуальном состоянии информации об организации на сайте bus.gov.ru	(в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации)	и.о. главного бухгалтера	об организации на сайте bus.gov.ru поддерживается в актуальном состоянии	
	4. Проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в организации, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте bus.gov.ru, официальном сайте организации	Ежеквартально	Иванова М.А., и.о. главного бухгалтера	4. Проводится мониторинг обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в организации, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте bus.gov.ru, официальном сайте организации	4. Один раз в квартал
	5. Обеспечение замены текстовой информации, утратившей контрастность изображения относительно фона или напечатанной шрифтом, недоступным для прочтения гражданами с нарушением функций зрения, на информационных стендах организации	1 полугодие	Афанасьева Г.М., аналитик	5. На информационных стендах организации обеспечивается замена текстовой информации, утратившей контрастность	Апрель

					изображения относительно фона или напечатанной шрифтом, недоступным для прочтения гражданами с нарушением функций зрения	
		6. Организация публикации информации о деятельности организации в электронных и печатных средствах массовой информации, в том числе в районной газете "Усть-Ишимский вестник"	В течение года	Афанасьева Г.М., аналитик	В районной газете "Усть-Ишимский вестник" опубликованы пять статей о деятельности Учреждения. На сайте учреждения размещаются статьи о деятельности учреждения в разделе "Новости"	В течение года
		7. Организация тиражирования актуализированных справочно-информационных материалов (буклеты, брошюры, листовки и др.) о деятельности организации для распространения среди граждан, находящихся на социальном обслуживании,	В течение года	Афанасьева Г.М., аналитик	7. Организовано тиражирование актуализированных справочно-информационных материалов (буклеты, брошюры,	В течение года

		<p>потенциальных клиентов, в государственных учреждениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о мерах социальной поддержки инвалидов и отдельных категорий граждан из числа ветеранов; - об оказании государственной социальной помощи отдельным категориям граждан; - о деятельности мобильной службы; - о мерах социальной защиты инвалидов, детей-инвалидов; - о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги 			<p>листовки и др.) о деятельности организации для распространения среди граждан, находящихся на социальном обслуживании, потенциальных клиентов, в государственных учреждениях</p>	
		<p>8. Обеспечение поддержания в актуальном состоянии информации об организации, размещаемой в наглядно-информационной форме (плакаты, листовки и пр.), на информационных стендах иных организаций (учреждений), расположенных на территории Усть-Ишимского муниципального района, администраций сельских поселений</p>	<p>В течение года</p>	<p>Груздева М.Н., заведующая отделением срочного социального обслуживания и организационно о обеспечения</p>	<p>8. Обеспечивается поддержание в актуальном состоянии информации об организации, размещаемой в наглядно-информационной форме (плакаты, листовки и пр.), на информационных стендах иных организаций (учреждений), расположенных</p>	<p>В течение года</p>

					на территории Усть-Ишимского муниципального района, администраций сельских поселений	
		9. Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации об организации (проведение анкетирования и телефонных опросов получателей социальных услуг), размещаемой на общедоступных информационных ресурсах организации	Ежеквартально	Афанасьева Г.М., аналитик	9. Проведено анкетирование с целью осуществления контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах организации	Ежеквартально но по 150 опрошенных
		10. Проведение проверок информации, размещаемой на официальном сайте, информационных стендах организации на предмет достоверности, актуальности,	В течение года	Иксанова Ю.Е., юрисконсульт	10. Проводятся проверки информации, размещаемой на официальном сайте,	В течение года

		соответствия действующему законодательству			информационных стендах организации на предмет достоверности, актуальности, соответствия действующему законодательству	
II. Комфортность условий предоставления услуг						
1	Наличие случаев ожидания услуги получателями социальных услуг дольше срока, установленного при назначении услуги	1. Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (информирование получателей услуг о графике работы учреждения, подготовка соответствующих информационных материалов). 2. Проведение технической учебы со специалистами по вопросам оказания услуг получателям в установленный срок	В течение года	Дубовицкая Ю.В., заместитель руководителя	1. Обеспечены условия для оперативного приема получателей социальных услуг (информирование получателей услуг о графике работы учреждения)	В течение года
2	Требуется принятие мер по улучшению комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения	1. Обеспечение получателей социальных услуг питьевой водой (приобретение кулера, расходных материалов для кулера)	В течение года	Иксанов М.К., заведующий хозяйством	1. Приобретен кулер и расходные материалы	1. Декабрь
		2. Обеспечение контроля соблюдения чистоты и отсутствия мусора на территории организации	Постоянно	Иксанов М.К., заведующий хозяйством	2. Осуществляется контроль соблюдения чистоты и отсутствия мусора	Постоянно

					на территории организации	
		3. Обеспечение укомплектованности организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1 полугодие	Салмина С.Л., Руководитель, Отмахова О.В., специалист по управлению персоналом	Укомплектованность учреждения специалистами осуществляющими предоставление социальных услуг составляет 94%	4 квартал 2019 г
III. Доступность услуг для инвалидов						
1.	Требуется принятие мер, по обеспечению доступности организации для маломобильных групп населения	1. Установка указателей на пути следования на территории организации.	III квартал	Салмина С.Л., руководитель	1. Указатели установлены	1. Октябрь
		2. Приобретение реабилитационного оборудования для оказания социальных услуг гражданам с ограниченными возможностями	В течение года (согласно плану ФХД)	Салмина С.Л., руководитель	2. Реабилитационное оборудование приобретено	Июль, август
		3. Проведение анализа доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и иных маломобильных граждан (с привлечением членов общественных организаций инвалидов)	1 полугодие	Перевалова Н.Н., заведующая отделением социальной реабилитации инвалидов	3. Проведен анализ доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и иных маломобильных граждан (с привлечением членов общественных организаций инвалидов)	Май
		4. Обеспечение контроля	Постоянно	Иксанов М.К.,	4. Обеспечен	Постоянно

		бесперебойного функционирования специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов		заведующий хозяйством	контроль бесперебойного функционирования специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов	
IV. Доброжелательность, вежливость, работников организаций социального обслуживания						
1	Требуется принятие мер, направленных на повышение числа получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации	1. Проведение технических учеб (семинаров) с сотрудниками по темам: "Культура служебного поведения", "Разрешение конфликтных ситуаций"	Ежеквартально	Отмахова О.В., специалист по управлению персоналом	Проведены семинары с сотрудниками по темам: "Культура служебного поведения", "Разрешение конфликтных ситуаций"	20.06.2019 10.10.2019
		2. Обеспечение укомплектованности организации специалистами, в том числе организация работы по подбору кадров на вакантные должности с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам, путем взаимодействия с Центром занятости населения Усть-Ишимского района, учебными учреждениями Омской области	Постоянно	О.В. Отмахова специалист по управлению персоналом	2. Проводится работа по подбору кадров на вакантные должности с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам 95% специалистов соответствуют профессиональным стандартам	Постоянно
2	Требуется принять меры,	Организация профессиональной	1 полугодие	Отмахова О.В.,	Четыре	В течение

года	специалиста прошли переподготовку	персоналом управлению	переподготовку 4 специалистов организации	направленные на повышение числа работников организации, прошедших повышение квалификации /профессиональную переподготовку	1	Требуется принятие мер, направленных на повышение числа получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации	Требуется принятие мер, направленных на увеличение числа получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	2	
года	специалист по управлению персоналом	персоналом управлению	переподготовку 4 специалистов организации	направленные на повышение числа работников организации, прошедших повышение квалификации /профессиональную переподготовку	1	Требуется принятие мер, направленных на повышение числа получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации	Требуется принятие мер, направленных на увеличение числа получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	2	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг									
В течение года	Проведены мероприятия, направленные на повышение эффективности предоставления социальных услуг	Салмина С.Л., руководитель Ю.В. Дубовицкая заместитель руководителя М.Н. Рудева Н.Н. Первалова Т.Н. Чуденкова Е.Н. Реховская Е.Ф. Плесовских Заведующие отделениями	В течение года	Проведение мероприятий, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг, в том числе: - разработка и внедрение в практику эффективных инновационных технологий социальной работы; - повышение эффективности внутреннего контроля за качеством предоставления услуг организацией; - активизация работы по обмену опытом между специалистами (внутри организации), между организациями Омской области	Ежеквартально	Афанасьева Г.М., аналитик	1. Проведены опросы получателей социальных услуг	Ежеквартально	Сентябрь
В течение года	Проведены мероприятия, направленные на повышение эффективности предоставления социальных услуг	Салмина С.Л., руководитель Ю.В. Дубовицкая заместитель руководителя М.Н. Рудева Н.Н. Первалова Т.Н. Чуденкова Е.Н. Реховская Е.Ф. Плесовских Заведующие отделениями	2 полугодие	2. Оборудование гардероба в помещении организации	2 полугодие	Салмина С.Л., руководитель	2. В помещении организации оборудован гардероб	Сентябрь	Сентябрь

		3. Проведение информационно-разъяснительной работы с получателями социальных услуг о порядке оплаты социальных услуг	Постоянно	М.Н.Груздева Н.Н.Перевалова Т.Н. Чуденкова Е.Н. Реховская Е.Ф. Плесовских Заведующие отделениями	3. Проводится информационно-разъяснительная работа с получателями социальных услуг о порядке оплаты социальных услуг. Информация о порядке оплаты социальных услуг размещена на сайте организации	Постоянно
3	Требуется принятие мер, направленных на повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1. Составление графика проведения культурно-досуговых, спортивных мероприятий, имеющих групповой характер, и программы указанных мероприятий (с учетом мнения получателей социальных услуг), информирование получателей социальных услуг о проводимых в организации мероприятиях, реализация графика (программы) мероприятий, в том числе с привлечением общественных организаций ветеранов, инвалидов; 2. Проведение опроса граждан, принимавших участие в проводимых организацией мероприятиях группового	1 полугодие (согласно плану работы учреждения на 2019 г) В течение года После проведенных мероприятий	Афанасьева Г.М., аналитик М.Н.Груздева Н.Н.Перевалова Т.Н. Чуденкова Е.Н. Реховская Е.Ф. Плесовских Заведующие отделениями Афанасьева Г.М., аналитик	1. Мероприятия, имеющие групповой характер Проводятся согласно графику 2. Проводятся опросы граждан, принимавших	В течение года После проведенных мероприятий

		характера, об удовлетворенности качеством проведения данных мероприятий			участие в проводимых организацией мероприятиях группового характера, об удовлетворенности и качеством проведения данных мероприятий	
--	--	---	--	--	---	--

Руководитель



[Handwritten signature]

С. Л. Салмина

[Large handwritten signature]