

ОТЧЕТ

об исполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
 бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения
 Муромцевского 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	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6	7
1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации" – 99,31 балла	1.1. Проведение проверки (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству) официального сайта учреждения по показателям, характеризующим открытость и доступность информации	15.04.2021	Королев Е.В. (администратор баз данных)	После проведенного анализа достоверности, актуальности соответствия действующему законодательству официального сайта учреждения, разработан план мероприятий по актуализации официального сайта учреждения, согласно которому актуализация проводится ежемесячно.	15.04.2021
		1.2. Проведение проверки (достоверность, актуальность,	15.04.2021	Королев Е.В. (администратор	После проведенного анализа	15.04.2021

1	2	3	4	5	6	7
	соответствие действующему законодательству) информации, размещаемой на информационных стендах, сайт учреждения			Баз данных)	достоверности, актуальности соответствия действующему законодательству информации, размещаемой на информационных стендах учреждения, были проведены мероприятия по обновлению всех информационных стендов в учреждении, закреплены ответственные за актуализацию информации на стендах учреждения.	
	1.3. Проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных получателями социальных услуг на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru), на сайте учреждения	30.12.2021	Королев Е.В. (администратор баз данных) Соловьева Н.А., (аналитик)	Мониторинг обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных получателями социальных услуг на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях	30.12.2021	

1	2	3	4	5	6	7
					<p>(bus.gov.ru), на сайте учреждения проводятся ежеквартально. После проведённого анализа по результатам мониторинга за 4 квартал 2021 года были закреплены ответственные за своевременное отслеживание обращений, отзывов и комментариев о качестве оказанных услуг.</p>	
		<p>1.4. Проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных посетителями социальных услуг в Книге отзывов и предложений</p>	30.12.2021	<p>Королев Е.В. (администратор баз данных) Соловьёва Н.А., (аналитик)</p>	<p>Мониторинг обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных посетителями социальных услуг в Книге отзывов и предложений ежеквартально. После проведённого анализа по результатам мониторинга за 4 квартал 2021 года</p>	30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
					<p>Были закреплены ответственные за своевременное прослеживание обращений, отзывов и комментариев о качестве оказанных услуг</p>	
И. Комфортность условий предоставления услуг						
2	<p>Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставляемых услуг" – 99,50 балла</p>	<p>2.1. Поддержание условий комфортного предоставления социальных услуг организацией</p>	30.12.2021	<p>Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)</p>	<p>Для поддержания комфортного предоставления социальных услуг в учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - было проведено дополнительное оснащение мебелью (диванчики, кресла) кабинета для граждан с ограниченными возможностями здоровья и пожилого возраста; - для проведения реабилитационных мероприятий для детей-инвалидов был оборудован кабинет реабилитации, оснащенный современным реабилитационным оборудованием; 	30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
		2.2. Обеспечение наличия и понятности навигации внутри организации социальной сферы	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)	- открытая социальная комната Для обеспечения понятности навигации внутри учреждения были дополнительно приобретены и установлены таблички со пририфтом Брайля и навигационный стенд	30.12.2021

III. Доступность услуг для инвалидов

3	Значение показателя " Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов " - 99,62 балла	3.1. Проведение внутреннего контроля качества и эффективности предоставления социальных услуг инвалидам	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя)	С целью контроля качества и эффективности предоставления социальных услуг инвалидам разработан план внутренних контрольных мероприятий. По итогам проводимых контрольных мероприятий составляется акт проверки, и вносятся рекомендации по каждому выявленному замечанию	30.12.2021
---	--	---	------------	--	--	------------

1	2	3	4	5	6	7
					(в течение года проведено 23 мероприятия)	
		3.2. Поддержание территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя)	С целью поддержания территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов были: - приобретены и установлены указатели и тактильные линии на пути следования по территории учреждения; - оборудована детская площадка, согласно требованиям по доступности для детей-инвалидов	30.12.2021
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4	Значение показателей: - " Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг и при обращении в	4.1. Ежеквартально проведение технических учѐб с работниками учреждения по вопросам взаимодействия граждан (этикет общения, первичный прием, телефонный разговор, проведение беседы, разрешение конфликтов, правила консультирования и др.)	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)	Проведены технические учѐбы с работниками учреждения по вопросам взаимодействия с гражданами: - "Этикет общения"; - "Первичный прием	30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
1	организацию " ... 99,67 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия " ... 99,42 балла	4.2. Проведение не менее 2 раз в год тренингов и семинаров по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников учреждения с привлечением квалифицированных специалистов	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)	и телефонный разговор", - "Разрешение конфликтов, правила консультирования" (в течение отчетного года проведено 6 тех. учеб, 110 человек)	30.12.2021
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и	5.1. Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг в соответствии с планом внутреннего контроля учреждения	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)	Разработан план внутренних контрольных мероприятий. По итогам проводимых	30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
1	<p>знакомым" – 99,67 балла, - "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг" – 99,67 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 99,83 балла</p>				<p>контрольных мероприятий составляется акт проверки и вносятся рекомендации по каждому выявленному замечанию (в течение года проведено 23 контрольных мероприятий)</p>	30.12.2021
		<p>5.2. Ежеквартальное проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг, расширения перечня оказываемых услуг)</p>	30.12.2021	<p>Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)</p>	<p>В учреждении ежеквартально проводится опрос получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг, расширения перечня оказываемых услуг) В течение года было проведен опрос 650 граждан. По итогам опроса 100% удовлетворенность условиями оказания услуг.</p>	30.12.2021
		<p>5.3. Проведение Дня открытых дверей учреждения</p>	01.06.2012	<p>Евдокимова Н.В. (заместитель)</p>	<p>День открытых дверей учреждения</p>	01.06.2021

1	2	3	4	5	6	7
				руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)	проведен 1 июня 2021 года, были разработаны и распространены информационные материалы (листовки, буклеты, памятки) о деятельности учреждения (тираж 200 шт.)	
		5.4. Регулярное размещение материалов о деятельности учреждения в средствах массовой информации, социальных сетях, районной газете	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)	Размещение материалов о деятельности учреждения в средствах массовой информации, социальных сетях, районной газете проводится регулярно (в течение отчетного года на сайте учреждения размещено (<a href="http://kesson-
info.mg/">http://kesson- info.mg/) – 40 пресс-релизов, на сайте Администрации Муромцевского муниципального района (<a href="http://miom.omskro
tal.gu/omsu/">http://miom.omskro tal.gu/omsu/) –	30.12.2021

1	2	3	4	5	6	7
					20 пресс-релизов, 10 статей в районной газете "Знамя труда")	

Руководителя бюджетного учреждения Омской области
"Комплексный центр социального обслуживания населения
Муромцевского района"

О.Т. Шарипова

СОГЛАСОВАНО

Руководителя департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской
области

В.А. Шестаков