

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 "Надежда" Тарского района" (далее – организация) за 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	Требуется продолжить реализацию мероприятий по обеспечению открытости и доступности информации о деятельности организации	<p>1. Размещение (актуализация) информации об организации в соответствии с требованиями ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ на официальном сайте организации</p> <p>2. Создание и наполнение на официальном сайте организации раздела "Часто задаваемые вопросы"</p> <p>3. Организация публикации информационных материалов о работе организации в электронных и печатных средствах массовой информации, в том числе в районной газете</p>	Постоянно	Царегородцева Д.А., аналитик	Информация актуализируется своевременно	Постоянно
			В течение года	Царегородцева Д.А., аналитик	На официальном сайте организации создана вкладка "Часто задаваемые вопросы", информация по мере необходимости актуализируется	Апрель 2019 г. Постоянно
			В течение года	Царегородцева Д.А., аналитик	За отчетный период в районной газете «Тарское Прииртышье» опубликовано 7 статей, на сайте Министерства – 10 пресс-релизов, на местном телеканале	В течение года

	Тарского муниципального района			«Тара ТВ» вышел в эфир.	1
II. Комфортность условий предоставления услуг					
1	Требуется продолжить реализацию мероприятий по обеспечению комфортных условий предоставления социальных услуг	Реализация мероприятий по повышению уровня комфортности пребывания в организации и развитию материально-технической базы, в том числе: - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии помещений организации и территории, прилегающей к зданию организации; - приобретение оргтехники, офисной мебели; - приобретение расходных материалов для кулера	В течение года Никитина Н.В., руководитель	- Благоустроены и поддерживаются в надлежащем состоянии территории, прилегающие к зданиям учреждения; - в помещениях проведён текущий ремонт; - приобретены: источник бесперебойного питания 6 штук, зеркало 2 шт., оверлок Janome Samurai 888, машина переплетная, триммер бензиновый, УАЗ 220695-04, контейнер для обращения с ТКО, расходные материалы для кулера	В течение года
2	Требуется принятие мер по недопущению нарушений времени ожидания предоставления социальных услуг	Проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	Постоянно Никитина Н.В., руководитель	Внутренний контроль своевременности предоставления социальных услуг проводится ежемесячно, результаты оформляются актами	Постоянно
III. Доступность услуг для инвалидов					
1	Требуется принятие мер по обеспечению доступности организации для маломобильных групп населения	1. Установка информационных тактильных мнемосхем, отображающих информацию о помещениях. 2. Обустройство санузла, адаптированного для	Пологудие 2019 года Никитина Н.В., руководитель	Установлены информационные тактильные мнемосхемы, отображающие информацию о помещениях.	I полугодие 2019 года

	маломобильных групп населения	маломобильных групп населения			Обустроены санузлы, адаптированные для маломобильных групп населения	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
1	Требуется принять меры, направленные на повышение числа работников организации, прошедших повышение квалификации /профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности	Организация работы по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности организации	В течение года	Хоботова Н.М., специалист по управлению персоналом	В организации разработан план повышения квалификации специалистов. В 2019 году курсы повышения квалификации прошли 28 специалистов, переподготовку прошли 7 специалистов	В течение года
2	Требуется принятие мер, направленных на обеспечение и поддержание уровня профессиональных компетенций работников организации, необходимых и достаточных для предоставления социальных услуг	<p>1. Проведение технических учеб, семинаров, тренингов с сотрудниками организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - семинар "Основные этические принципы и правила служебного поведения"; - техническая учеба "Ведение делового телефонного разговора: этические нормы, техники, языковые особенности"; - семинар-практикум "Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов"; <p>2. Организация и проведение мероприятий по профилактике синдрома "профессионального выгорания" сотрудников учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологическая 	<p>1 раз в полугодие</p> <p>1 раз в полугодие</p> <p>1 раз в полугодие</p>	<p>Царегородцева Д.А., аналитик</p> <p>Царегородцева Д.А., аналитик</p> <p>Иванова С.Г., психолог</p>	За 2019 год проведены все мероприятия согласно плану	В течение года

		<p>поддержка специалистов оказывающих социальные услуги;</p> <p>- проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.</p> <p>3. Проведение "контрольных закупок" по качеству оказания консультаций по телефону.</p> <p>4. Взаимодействие центром занятости населения Тарского района в целях обеспечения потребности организации в специалистах, осуществляющих предоставление социальных услуг с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам</p>	<p>В течение года</p> <p>Ежеквартально</p> <p>Постоянно</p>	<p>Иванова С.Г., психолог</p> <p>Никитина Н.В., руководитель</p> <p>Хоботова Н.М., специалист по управлению персоналом</p>		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
1	<p>Требуется принятие мер, направленных на повышение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации</p>	<p>Проведение мероприятий, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг, в том числе:</p> <p>- разработка и внедрение в практику эффективных инновационных технологий социальной работы;</p> <p>- повышение эффективности внутреннего контроля за</p>	<p>В течение года</p>	<p>Никитина Н.В., руководитель</p>	<p>В 2019 году в работу организации внедрены инновационные технологии:</p> <p>- "Школа ухода за тяжелобольными людьми (в том числе детьми-инвалидами)",</p> <p>- "Школа социальных работников".</p>	<p>В течение года</p> <p>По результатам внутреннего контроля за</p>

	<p>качеством предоставления услуг организацией;</p> <p>- активизация работы по обмену опытом между специалистами (внутри организации), между организациями Омской области</p>			<p>качеством предоставления услуг не выявлено серьезных нарушений. Отсутствуют обоснованные жалобы.</p> <p>Обмен опытом работы между специалистами внутри организации осуществляется в рамках школы социальных работников и на общих собраниях учреждения. БУ "КЦСОН Тарского района" в 2019 году организовано 5 межведомственных круглых столов и семинаров по вопросам профилактики жестокого обращения с детьми, подростковых правонарушений, работы с дезадаптированными гражданами. Также специалисты принимали участие в межведомственных круглых столах, организованных субъектами профилактики</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	2	Требуются принятие мер, направленных на увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1. Организация проведения информационно-разъяснительной работы с получателями социальных услуг о порядке оплаты социальных услуг	В течение года	Никитина Н.В., руководитель	бездзорности несовершеннолетних, Ярмарке социальных проектов.	Постоянно
		2. Проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг)		Ежеквартально	Царегородцева Д.А., аналитик	Информационно-разъяснительная работа с получателями социальных услуг о порядке оплаты социальных услуг ведётся постоянно в процессе проведения внутреннего контроля заведующими, отделениями, заместителями руководителя, руководителем на дому у обслуживаемых граждан, а также по мере необходимости при личном обращении граждан в учреждение, в том числе в рамках личного приёма граждан.	Ежеквартально

3	Требуется принятие мер, направленных на повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	комнат	В течение года	Никитина Н.В., руководитель, Царегородцева Д.А., аналитик	санитарно-гигиенических комнат осуществляется заведующим хозяйством постоянно, обеспечивается работой уборщика служебных помещений	В течение года
	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. Организация проведения опроса граждан, принимавших участие в проводимых организацией мероприятиях группового характера, об удовлетворенности качеством проведения данных мероприятий		В течение года	Никитина Н.В., руководитель, Царегородцева Д.А., аналитик	График проведения мероприятий составляется ежемесячно. При разработке мероприятий учитываются мнение и пожелания получателей социальных услуг, полученные методом обратной связи после проведения мероприятия. Все участники информируются заранее о предстоящих мероприятиях, все мероприятия проводятся согласно графика. В сотрудничестве с Тарскими местными организациями "Всероссийское общество инвалидов", "Всероссийское общество глухих", "Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество	В течение года

					<p>слепых" проводятся совместные социокультурные мероприятия, семинары. Также на базе учреждения функционируют клуб для слабослышащих и глухих, клуб для слабовидящих и слепых людей.</p> <p>В течение года проведен опрос</p> <p>удовлетворенности качеством проведения мероприятий среди граждан, принимавших в них участие. Участие в опросе приняли 70 человек</p>
--	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской области

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

В.А. Шестаков

Н.В. Никитина


