

## ОТЧЕТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Надежда" Тарского района" (далее – учреждение),  
на 2024 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. По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением получена оценка по критерию "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания" – 100,0 балла						
II. Комфортность условий предоставления услуг						
1	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" – 97,0 балла	Обеспечить реализацию мероприятий по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и развитию материально-технической базы, в том числе: - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии помещений учреждения и территории, прилегающей к зданию учреждения;	30.12.2024	Ковязина Н.А. (и.о.руководителя) Иноятова Ю.М. (заведующий хозяйством)	- Благоустроены и поддерживаются в надлежащем состоянии территории, прилегающие к зданиям учреждения; - в помещениях проведен текущий ремонт; - регулярно приобретаются	30.12.2024

1	2	3	4	5	6	7
		<p>- приобретение оргтехники, офисной мебели;  - приобретение расходных материалов для кулера</p>			<p>расходные материалы для кулера;  - установлены 3 сплит-системы;  - оргтехника и офисная мебель в 2024 году не приобретались, т.к. данные расходы не были предусмотрены планом финансово-хозяйственной деятельности</p>	
2	<p>Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги" – 99,0 балла</p>	<p>Обеспечить соблюдение сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг, согласно ст.17 Федерального закона № 442-ФЗ</p>	30.12.2024	Ковязина Н.А. Кашира А.А. (заместители руководителя)	<p>Рассмотрение заявлений и принятие решений по предоставлению социальных услуг осуществляется своевременно, в строгом соответствии с действующим законодательством</p>	30.12.2024

1	2	3	4	5	6	7
		<p>Обеспечить условия для оперативного приема получателей социальных услуг (информирование получателей услуг о графике работы учреждения, подготовка соответствующих информационных материалов)</p>	30.12.2024	Ковязина Н.А. Кашира А.А. (заместители руководителя)	<p>Информация о графике работы учреждения размещена на вывесках, сайте учреждения, странице учреждения на официальном сайте Министерства, на информационных стендах учреждения, информационных уголках администраций сельских поселений</p>	30.12.2024
		<p>Организовать ежеквартальное проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг</p>	30.12.2024	Ковязина Н.А. Кашира А.А. (заместители руководителя)	<p>Внутренний контроль проводится в соответствии с утвержденным планом, результаты оформляются актами либо информационным</p>	30.12.2024

1	2	3	4	5	6	7
					и справками	
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 99,0 балла	Обеспечить привлечение лиц с ограниченными возможностями здоровья при проведении анкетирования получателей социальных услуг для полной и всесторонней оценки деятельности учреждения по критерию "Доступность услуг для инвалидов"	30.12.2024	Ковязина Н.А. (заместитель руководителя)	За 12 месяцев 2024 года привлечено к участию в анкетировании получателей услуг 152 гражданина с ограниченными возможностями	30.12.2024
		Организовать проведение анализа доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и иных маломобильных граждан (с привлечением членов общественных организаций)	30.12.2024	Ковязина Н.А. (и.о.руководителя) Потапкина А.А. (заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов), Иноятова Ю.М. (заведующий хозяйством)	Проведен анализ доступности помещений территорий для инвалидов с привлечением представителей Тарских местных организаций "Всероссийское общество инвалидов", "Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени	30.12.2024

1	2	3	4	5	6	7
					общество слепых"	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4	<p>Значение показателей:</p> <p>- "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию"</p> <p>– 99,0 балла</p> <p>- "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание</p>	<p>Организовать работу по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности учреждения</p>	30.12.2024	Хоботова Н.М. (специалист по управлению персоналом)	<p>В учреждении утвержден план повышения квалификации специалистов. Исполнение плана составляет 122 %.</p> <p>В 2024 году 44 работника прошли обучение по различным образовательным программам, в том числе:</p> <p>"Менеджмент в социальной сфере";</p> <p>"Социальная работа: обеспечение реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения";</p> <p>"Стратегия клиентоцентричн</p>	30.12.2024

1	2	3	4	5	6	7
	услуги при обращении в организацию" – 99,0 балла				ости", "Социальная работа: современные технологии, формы социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов"	
		<p>Организовать проведение технических учеб, семинаров, тренингов с сотрудниками учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- семинар-практикум для сотрудников учреждения "Соблюдение норм профессиональной этики, правил делового поведения и общения работников социальной сферы"</li> <li>- техническая учеба "Алгоритм делового телефонного разговора"</li> <li>- информационный доклад</li> </ul>	30.12.2024	Царегородцева Д.А. (аналитик)	В 2024 году аналитиком учреждения проведен семинар-практикум для сотрудников учреждения "Соблюдение норм профессиональной этики, правил делового поведения и общения работников социальной	30.12.2024

1	2	3	4	5	6	7
		<p>"Культура речи в сфере социального обслуживания граждан"</p> <p>- распространение памяток среди сотрудников учреждения</p> <p>"Доброжелательность, вежливость и тактичность",</p> <p>"Особенности общения с пожилыми людьми"</p>			<p>сферы", в семинаре приняли участие 32 специалиста.</p> <p>Проведена техническая учеба "Алгоритм делового телефонного разговора" с 46 сотрудниками, подготовлены и вручены памятки "Правила делового телефонного разговора".</p> <p>На собраниях социальных работников учреждения озвучен информационный доклад "Культура речи в сфере социального обслуживания граждан", присутствовали 72 человека,</p>	

1	2	3	4	5	6	7
					<p>вручены памятки "Доброжелательность, вежливость, тактичность". Среди социальных работников распространены памятки "Особенности общения с пожилыми людьми" в количестве 80 штук</p>	
		<p>Организовать проведение мероприятий по профилактике синдрома "профессионального выгорания" сотрудников учреждения: тренинг "Не дай себе сгореть", тестирование, семинар-практикум "Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности"</p>	<p>30.12.2024</p>	<p>Ковязина Н.А., Кашира А.А. (заместители руководителя)</p>	<p>В течение года психологами учреждения проводились мероприятия по профилактике синдрома "профессионального выгорания" сотрудников учреждения: проведено тестирование среди</p>	<p>30.12.2024</p>

1	2	3	4	5	6	7
					сотрудников на выявление выраженности проявления эмоционального выгорания, в котором приняли участие 43 человека, с участниками тестирования проведен тренинг "Не дай себе сгореть", с социальными работниками проведен семинар-практикум "Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности", приняли участие 35 человек	

1	2	3	4	5	6	7
		<p>Организовать проведение "контрольной закупки" по качеству оказания консультаций по телефону</p>	<p>30.12.2024</p>	<p>Ковязина Н.А., Кашира А.А. (заместители руководителя)</p>	<p>Проведены "контрольные закупки" в отделении срочного социального обслуживания и организационного обеспечения, отделении профилактики безнадзорности и семейного неблагополучия, отделении социальной реабилитации инвалидов, отделениях социального обслуживания на дому, по результатам которых, замечания к качеству оказания консультаций по телефону отсутствуют</p>	<p>30.12.2024</p>

1	2	3	4	5	6	7
		<p>Организовать взаимодействие с центром занятости населения Тарского района в целях обеспечения потребности учреждения в специалистах, осуществляющих предоставление социальных услуг с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам: проведение дня открытых дверей в учреждении</p>	30.12.2024	Хоботова Н.М. (специалист по управлению персоналом)	<p>Взаимодействие осуществляется постоянно. В центр занятости населения Тарского района ежемесячно подается информация о свободных вакансиях в учреждении</p>	30.12.2024
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5	<p>Значение показателей: - "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым" – 98,0 балла - "Доля получателей услуг, удовлетворенных</p>	<p>Организовать проведение информационной кампании по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в учреждении (изготовление памяток, написание статей в СМИ и т.п.)</p>	30.12.2024	Ковязина Н.А., Кашира А.А. (заместители руководителя)	<p>Информационно-разъяснительная работа с получателями социальных услуг о порядке оплаты социальных услуг ведется постоянно в процессе проведения внутреннего</p>	30.12.2024

1	2	3	4	5	6	7
	<p>удобством графика работы организации" – 97,0 балла</p> <p>- "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" – 99,0 балла</p>	<p>Организовать проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, направленного на выявление глубинных причин неудовлетворенности условиями оказания услуг</p>	<p>30.12.2024</p>	<p>Царегородцева Д.А. (аналитик)</p>	<p>контроля заведующими отделениями, заместителем руководителя, руководителем на дому у обслуживаемых граждан, а также по мере необходимости при личном обращении граждан в учреждение, в том числе в рамках личного приема граждан</p> <p>В 2024 году проводится опрос получателей услуг, результаты ежеквартально направляются в МТСП. За 12 месяцев в опросе приняли участие 600 человек. Также ежеквартально</p>	<p>30.12.2024</p>

1	2	3	4	5	6	7
					<p>проводится опрос на выявление степени удовлетворенности и клиентов качеством предоставляемых услуг. За 12 месяцев участие в опросе приняли 220 человек</p>	
		<p>Организовать проведение круглого стола для получателей услуг по вопросам организации социальной защиты населения и правовому просвещению, включая законодательство о персональных данных</p>	<p>30.12.2024</p>	<p>Ковязина Н.А., Кашира А.А. (заместители руководителя)</p>	<p>В 2024 году организован круглый стол для семей с детьми, в том числе многодетных семей, семей с детьми-инвалидами по вопросам социальной защиты и мерах социальной поддержки данных категорий. В мероприятии приняли участие 17 семей с детьми</p>	<p>23.10.2024</p>

1	2	3	4	5	6	7
		<p>Организовать проведение мероприятий, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внедрение в практику эффективных инновационных технологий социальной работы;</li> <li>- усиление внутреннего контроля за качеством предоставления услуг учреждением;</li> <li>- семинар по обмену опытом между специалистами (внутри учреждения)</li> </ul>	30.12.2024	Ковязина Н.А., Кашира А.А. (заместители руководителя)	<p>В отделении социальной реабилитации инвалидов, отделении профилактики безнадзорности и семейного неблагополучия, отделении срочного социального обслуживания и организационного обеспечения заведующими отделениями организованы и проведены 2 семинара по обмену опытом между специалистами. Участие в семинарах приняли участие 25 человек. В процессе социального обслуживания</p>	30.12.2024

1	2	3	4	5	6	7
					пожилых граждан и инвалидов реализуются инновационные программы и практики: "Праздник должен быть у всех!"; "Мобильная библиотека; "Цифровой куратор"; применяются технологии "Ретротерапия", "Гарденотерапия"	

И.о. руководителя бюджетного учреждения Омской области  
 "Комплексный центр социального обслуживания населения  
 "Надежда" Тарского района"



Н.А. Ковязина

СОГЛАСОВАНО

Руководитель департамента социального обслуживания  
 Министерства труда и социального развития Омской области



Ю.Ю. Куравина