

ОТЧЕТ

о выполнении плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетного учреждения Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)" (далее – учреждение),
за 2022 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, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации" – 98,87 балла	<p>1.1. Проведение дополнительного инструктажа с сотрудниками организации, взаимодействующими с получателями услуг посредством дистанционных форм связи, в том числе о необходимости:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставления получателям услуг максимально полной информации по интересующим их вопросам в той форме дистанционного взаимодействия, с помощью которой они обратились в учреждение; - соблюдения единообразия предоставляемой информации и ее соответствия действующим НПА 	01.07.2022	Анищенко Ю.А., заместитель руководителя	<p>Проведен дополнительный инструктаж с сотрудниками организации, взаимодействующий с получателями услуг посредством дистанционных форм связи.</p> <p>-предоставления получателям услуг максимально полной информации по интересующим их вопросам в той форме дистанционного взаимодействия, с помощью которой они обратились в учреждение;</p> <p>- соблюдения единообразия предоставляемой информации и ее соответствия действующим НПА</p>	30.06.2022
1.2. Распространение рекламно-			01.07.2022	Анищенко Ю.А.,	Организовано	23.06.2022

1	2	3	4	5	6	7
		информационных буклетов о деятельности учреждения с описанием услуг и реквизитами		заместитель руководителя	распространение рекламных буклетов о деятельности учреждения (в том числе электронных буклетов, для распространения в сети Интернет) с описанием услуг и реквизитами	
		1.3. Размещение дополнительной информации о функционировании сайта на стендах учреждения и в группе ВК о видах услуг и формах обращения в учреждение	01.07.2022	Болдыш Н.В., аналитик отдела методической и консультативной помощи	Размещена дополнительная информация о функционировании сайта на стендах учреждения и в группе ВК о видах услуг и формах обращения в учреждение	29.06.2022
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги" – 99,29 балла	2.1. Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальных услуг путем проверки графиков работ и оборудования рабочего места	01.07.2022	Мунгалова Е.Н., заведующий отделением помощи гражданам, оказавшимся в кризисной ситуации	Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальных услуг путем еженедельной проверки графиков работы и оборудования рабочего места	Ежемесячно в течение 1 квартала Анищенко Ю.А., заместитель руководителя 17.06.2022
3	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" – 99,29 балла	3.1. Организация комфортной зоны ожидания и отдыха: оформление детского уголка столиком для рисования и развивающей игрой для детей, оборудование зоны ожидания и отдыха необходимой мебелью	01.07.2022	Красильникова Т.Н., заведующий хозяйством	Организована комфортная зона ожидания и отдыха: оформлен детский уголок столиком для рисования и развивающей игрой для детей, оборудована зона ожидания и отдыха необходимой мебелью, а также установлен книжный уголок в указанной зоне	09.06.2022
		3.2. Организация работы по благоустройству территории учреждения, в том числе покраска	01.07.2022	Красильникова Т.Н., заведующий	Организована работа по благоустройству территории учреждения, в	23.05.2022

1	2	3	4	5	6	7
		малых архитектурных форм, оформление цветников и клумб		хозяйством	том числе покрашены малые архитектурные формы, оформлены цветники и клумбы	
III. Доступность услуг для инвалидов						
4	По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением получена оценка по критерию "Доступность услуг для инвалидов" – 100,0 балла					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
5	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 97,86 балла	5.1. Проведение тренингового занятия со специалистами на тему: "Коммуникация. Развитие навыков доброжелательного общения"	01.07.2022	Мунгалова Е.Н., заведующий отделением помощи гражданам, оказавшимся в кризисной ситуации	Проведено тренинговое занятие со специалистами на тему: "Коммуникация. Развитие навыков доброжелательного общения"	10.06.2022
6	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" – 99,29 балла;	6.1. Проведение деловой игры со специалистами на тему: "Обеспечение и создание условий для комфортных взаимоотношений специалистов с получателями социальных услуг"	01.07.2022	Мунгалова Е.Н., заведующий отделением помощи гражданам, оказавшимся в кризисной ситуации	Проведена деловая игра со специалистами на тему: "Обеспечение и создание условий для комфортных взаимоотношений специалистов с получателями социальных услуг"	10.06.2022
7	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 99,19 балла	7.1. Проведение лекции-беседы на тему: "О дистанционных способах взаимодействия сотрудников БУ "ЦСПСД" с получателями социальных услуг"	30.12.2022	Болдыш Н.В., аналитик отделения методической и консультативной помощи	Проведены лекции-беседы на тему: "О дистанционных способах взаимодействия сотрудников БУ "ЦСПСД" с получателями социальных услуг"	17.06.2022
		7.2. Проведение контрольной закупки услуг получателям социальных услуг (посредством телефонной связи и электронной почты)	30.12.2022	Анищенко Ю.А., заместитель руководителя	Проведены контрольные закупки предоставления услуг получателям социальных услуг	Ежеквартально в течение года

1	2	3	4	5	6	7
					(посредством телефонной связи и электронной почты)	22.11.2022
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
8	Значение показателя "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым" – 99,29 балла	8.1. Проведение дня открытых дверей для потенциальных получателей социальных услуг - экскурсия по учреждению; - знакомство со специалистами; - демонстрация интерактивного оборудования	30.12.2022	Анищенко Ю.А., заместитель руководителя	Проведен день открытых дверей для потенциальных получателей социальных услуг - экскурсия по учреждению; - знакомство со специалистами; - демонстрация интерактивного оборудования	11.10.2022
9	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" – 97,86 балла	9.1. Проведение проверки графиков работы специалистов с целью эффективного распределения рабочего времени и непосредственного оказания социальных услуг (с учетом результатов анкетирования)	01.07.2022	Мунгалова Е.Н., заведующий отделением помощи гражданам, оказавшимся в кризисной ситуации	Проведены проверки графиков работы специалистов с целью эффективного распределения рабочего времени и непосредственного оказания социальных услуг (с учетом результатов анкетирования)	Ежемесячно в течение года, Капаницких Ю.А., заместитель руководителя 01.01.2022 01.02.2022 01.03.2022 01.04.2022 01.05.2022 01.06.2022 далее ежемесячно, до 1 числа
10	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 99,29 балла	10.1. Направление писем в иные организации с информацией о работе учреждения, услугах, оказываемых учреждением и существующей материально-технической базой	30.12.2022	Анищенко Ю.А., заместитель руководителя	Направлены письма в иные организации с информацией о работе учреждения, услугах, оказываемых учреждением и существующей материально-технической базой	1 раз в полугодие в течение года, Капаницких Ю.А., заместитель руководителя

1	2	3	4	5	6	7
		10.2. Ежеквартальное проведение опросов получателей социальных услуг	30.12.2022	Анищенко Ю.А., заместитель руководителя	Проведены ежеквартальные опросы получателей социальных услуг	Ежеквартальн о в течение года 23.11.2022

Исполняющий обязанности руководителя бюджетного учреждения Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"

А.Р. Хачатрян

СОГЛАСОВАНО:

Начальник управления демографической и семейной политики
Министерства труда и социального развития Омской области

М.Ю. Верещак