Приложение 2

ОТЧЕТ

О выполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения

Москаленского района" 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 | |
| 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, на официальном сайте" –  99,36 балла | 1.1. Проведение проверки (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству) информации, размещенной на официальном сайте учреждения | 30.04.2021 | Брун Н.Ю.  (аналитик),  Богданов Е.Г. , (администратор баз данных) | Ежемесячно проводятся проверки информации размещенной на официальном сайте учреждения на соответствие действующему законодательству, достоверность, актуальность. | 15.04.2021 |
| 1.2. Обеспечение своевременного и регулярного размещения информации о деятельности на официальном сайте учреждения | 30.12.2021 | Брун Н.Ю.  (аналитик),  Богданов Е.Г. , (администратор баз данных) |  |  |
| 1.3. Оптимизация размещения информационных стендов в учреждении, содержание информации на них | 30.12.2021 | Брун Н.Ю.  (аналитик),  Богданов Е.Г. , (администратор баз данных) | Информационные стенды и табло учреждения регулярно обновляются | 15.04.2021 |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
| 2 | Значения показателя:  "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг"– 98,75 балла | 2.1. Регулярное обновление сведений о вакантных должностях, предоставляемых в центр занятости населения Москаленского района | 30.12.2021 | Казанцева Н.Г., (руководитель)  Султанова А.М.,  Семеняк С.С., (специалисты по управлению персоналом) | Ежемесячно предоставляются сведения в Центр занятости населения Москаленского района. | 1-3 квартал 2021 года |
| 2.2.Размещение информации о вакантных должностях в средствах массовой информации, на сайте организации | 30.12.2021 | Казанцева Н.Г., (руководитель)  Султанова А.М.,  Семеняк С.С., (специалисты по управлению персоналом) | Регулярно происходит обновление информации в социальных сетях, газете "Сельская Новь", электронной газете "Е-Москаленки", на сайте учреждения | 1-3 квартал 2021 года |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | |
| 3 | Значение показателя:  "Доля получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 97,72 балла | 3.1.Приобретение и установка звуковых информаторов | 30.12.2021 | Лузина Е.Н.,  (заместитель руководителя), Огуля Н.И.  (заведующий хозяйством) | Приобретены и установлены звуковые информаторы. Приобретены рециркуляторы, диваны повышенной комфортности, кулер в отделение реабилитации инвалидов, кислородный коктейлер | 1-3 квартал 2021 года |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания | | | | | | |
| 4 | Значение показателя:  "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 99,02 балла | 4.1. Ежеквартальное проведение технических учёб с работниками учреждения по вопросам взаимодействия гражданами (этикет общения, первичный прием, телефонный разговор, проведение беседы, разрешение конфликтов, правила консультирования и др.) | 30.12.2021 | Глуховичева Н.А., (заместитель руководителя),  Султанова А.М.,  Семеняк С.С., (специалисты по управлению персоналом) | 65 человек прошли обучение | 1-3 квартал 2021 года |
| 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 | Глуховичева Н.А., (заместитель руководителя),  Султанова А.М.,  Семеняк С.С., (специалисты по управлению персоналом) | Проведено 5 обучающих семинаров направленных на профилактику синдрома профессионального выгорания, в которых приняли участие 48 сотрудников учреждения. Проведен тренинг по психологической разгрузке специалистов | 1-3 квартал 2021 года  29.07.2021 |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 5 | Значение показателя:  "Доля получателя услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – 98,33 балла | 5.1.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 | 30.12.2021 | Казанцева Н.Г., (руководитель), Глуховичева Н.А., (заместитель руководителя) | По итогам Всероссийского конкурса "Семейная гавань" учреждение получило поддержку в размере 691,626 тыс. рублей на реализацию проекта в 2020-2021г.г. направленную на работу многодетными, неполными семьями, в которых допускаются насильственные методы воспитания. На базе отделения реабилитации инвалидов создан микро-реабилитационный центр "Благодаря и вопреки", получен гранд в сумме 2070,518 тыс. рублей. Приобретено логопедическое оборудование, настольные игры, материалы для творческой мастерской детей инвалидов. | 1-3 квартал 2021 года |
| 5.2. Ежеквартальное проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг | 30.12.2021 | Брун Н.Ю.  (аналитик) | Ежеквартально проводятся опросы получателей социальных услуг, с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг | 1-3 квартал 2021 года |

СОГЛАСОВАНО

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Руководитель бюджетного учреждения Омской области  "Комплексный центр социального обслуживания населения  Москаленского района" | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Н.Г. Казанцева |
|  |  |  |
| Руководитель департамента социального обслуживания  Министерства труда и социального развития Омской области | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | В.А. Шестаков |