

ОТЧЕТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения
Крутинского района" (далее – учреждение),
на 2024 год

№ п/п	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	По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением получена оценка по критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг" – 100 баллов					
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги" – 99,0 балла	Определить ответственное лицо, обеспечивающее взаимодействие с получателями услуг по телефону. Обеспечить ежедневный контроль за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи	20 апреля 2024	Ильченко М.В. (заместитель руководителя)	Назначено ответственное лицо за контроль дистанционных способов обратной связи (ПОС, официальные группы в социальных сетях, сайт учреждения),	20 апреля 2024
	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий"					

1	2	3	4	5	6	7
	предоставления услуг" – 99,0 балла				контроль осуществляется ежедневно.	
		Организовать комфортную зону ожидания, оборудованную соответствующей мебелью, кулером с питьевой водой	30 июня 2024	Ильченко М.В. (заместитель руководителя)	В течение отчетного периода проводилась работа по созданию комфортных условий предоставления социальных услуг: зона ожидания оснащена мягкими диванами, установлен кулер с питьевой водой, расходные материалы меняются своевременно	30 июня 2024
		Обеспечить наличие и понятность навигации внутри учреждения	30 декабря 2024	Ильченко М.В. (заместитель руководителя)	Учреждение оборудовано кнопками вызова. На перилах лестниц имеются	30 декабря 2024

1	2	3	4	5	6	7
					тактильные наклейки, указатели, на дверях размещены таблички, в том числе с использованием шрифта Брайля. Работает сенсорный киоск, светозвуковое табло. Входы, выходы оснащены специальными светящимися указателями ВХОД и ВЫХОД, информирующим и о входе и выходе из здания. Также есть световые указатели, информирующие о безопасных путях эвакуации в случае чрезвычайной ситуации. Размещены планы	

1	2	3	4	5	6	7
		Провести информационную кампанию по информированию получателей социальных услуг о приобретении нового оборудования для оказания услуг	30 декабря 2024	Ильченко М.В. (заместитель руководителя)	эвакуации и направления движения при возникновении ЧС, в соответствии с требованиями пожарной безопасности. В зоне входа в учреждение находится сотрудник, который поможет посетителю найти нужного сотрудника или кабинет.	30 декабря 2024
		Проведена экскурсия для получателей социальных услуг «Социальная работа. Взгляд изнутри», в том числе на предмет информирования о приобретении учреждениям нового				

1	2	3	4	5	6	7
					оборудования.	

III. Доступность услуг для инвалидов

3	По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждений получена оценка по критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг" – 100 баллов					
---	---	--	--	--	--	--

IV. Добровольность, вежливость работников организации социального обслуживания

4	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы" – 99,0 балла - "Доля получателей услуг, удовлетворенных	Организовать работу по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности учреждения	30 декабря 2024	Гетман Е.В. (специалист по кадрам), Голушко А.А. (специалист по охране труда)	Специалисты учреждения прошли: - курс повышения квалификации — 5 человек; - переподготовку — 4 человек; - обучение по оказанию первой медицинской помощи — 14 человек; - обучение по электробезопасности — 3 человека.	30 декабря 2024
		Организовать работу по повышению профессионализма и компетентности специалистов учреждения, проведение тренингов и семинаров по контролю и профилактике	30 декабря 2024	Гетман Е.В. (специалист по кадрам), Дубровина К.М. (психолог отделения срочного социального	Проведены тренинги на темы: - по снятию эмоциональной нагрузки «Навыки управления чувствами и эмоциями», «Как	20 мая 2024 24 июня 2024 13 марта 2024 10 июня 2024

1	2	3	4	5	6	7
	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании форм дистанционных форм взаимодействия " – 99,2 балла	профессионального выгорания сотрудников учреждения		обслуживания и организационног о обеспечения)	не сторесть на работе; - по самоконтролю «Навыки саморегуляции в кризисных ситуациях»; - на улучшение взаимодействия в коллективе «Умение слушать друг друга», тренинги проведены психологом учреждения, присутствовало 79 человек, по итогам тренингов определен ряд управлений для внедрения в ежедневную практику. Проведено практическое занятие на тему: «Снижение тревожности, эмоционально-	26 августа 2024 21 октября 2024

1	2	3	4	5	6	7
					психического напряжения, повышения уверенности в своих возможностях», занятие проведено психологом, присутствовали 60 человек, по итогам занятия подготовлена памятка «10 способов быстро снять стресс». Проведено практическое занятие на тему «Повышение социально-психологической компетентности специалистов, развитие способности эффективного взаимодействия друг с другом», занятие проведено	

1	2	3	4	5	6	7
					психологом учреждения, присутствовали 18 человек, по итогам занятия разработаны практические рекомендации «Мой самоконтроль». Проведена лекция на тему: «Толерантность — важное условие эффективного взаимодействия», проведено психологом учреждения, присутствовало 23 человека, по итогам лекции подготовлены буклет «5 шагов к эффективному взаимодействию».	
		Провести обучение персонала учреждения по вопросам профессиональной	30 декабря 2024	Казанцева О.С., (заместитель руководителя),	Проведен семинар на тему: «Проблемы в	26 августа 2024

1	2	3	4	5	6	7
		служебной этики, этики ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения		Токарева О.А. (заместитель руководителя), Ильченко М.В. (заместитель руководителя)	общении по телефону», семинар проведен заместителем руководителем, присутствовали 30 человек, по итогам семинара подготовлена памятка «Культура общения с клиентами»	

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" – 99,0 балла - "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" –	Провести информационную кампанию по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в учреждении (памятки, буклеты, статьи в СМИ, социальных сетях)	30 декабря 2024	Ильченко М.В. (заместитель руководителя)	Информация о деятельности учреждения размещается в местной газете «Ваша сельская трибуна», опубликовано 20 заметок. Информация о о формах и видах оказываемых услуг в наглядно-информационной форме размещена на	30 декабря 2024
---	--	--	-----------------	--	---	-----------------

1	2	3	4	5	6	7
	99,0 балла				информационных стендах учреждения. Информационные стенды обновляются регулярно. Информация размещается и актуализируется на сайте Министерства труда и социального развития Омской области. На сайте учреждения создан раздел «Часто задаваемые вопросы». На официальном сайте учреждения в рабочем режиме функционирует вкладка «Обратная связь». В официальных группах учреждения в социальных сетях	

1	2	3	4	5	6	7
					«ВКонтакте», «Одноклассники» регулярно размещается информация о возможности, формах получения социальных услуг. В ходе мобильных выездов информация распространяется в печатном варианте (буклеты, памятки), совершено 19 выездов, тираж печатных информационных материалов составил экземпляров.	30 декабря 2024
		Организовать работу по привлечению внебюджетных средств (предоставление платных социальных услуг, участие в	30 декабря 2024	Казанцева О.С., (заместитель руководителя), Ильченко М.В. (заместитель	Проведена работа по укреплению материально- технической базы учреждения, в том	30 декабря 2024

1	2	3	4	5	6	7
		грантовой деятельности) для улучшения материально-технической базы учреждения		руководителя)	числе за счет спонсорской поддержки: совместные проекты с ВФ «София» г. Москва, НКО — Крутинское районное отделение областной общественной организации ветеранов (пенсионеров). Наблюдается ежемесячный рост внебюджетных средств.	
		Провести опрос среди получателей социальных услуг (с включением вопросов на выявление причин неудовлетворенности условиями оказания услуг)	30 декабря 2024	Ничкова О.А., (заведующая отделением срочного социального обслуживания и организационно о обеспечения)	Проведено анкетирование 450 граждан получателей социальных услуг, из которых 99,9% опрошенных положительно оценивают качество	30 декабря 2024

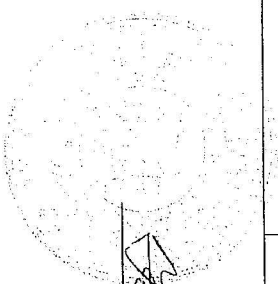
1	2	3	4	5	6	7
		Организовать внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность	30 декабря 2024	Ильченко М.В. (заместитель руководителя)	В деятельность учреждения включены новые формы работы: - арт-терапии «Кофеграфия», «Ниткотерапия», «Куклотерапия»; - практика использования МАК-карт; - имитационные игры; - технологии использования бросового материала и др. По итогам внедрения новыми технологиями охвачено 65 детей-инвалидов, 55 подростков, в том числе состоящих на различных видах учета, 145	30 декабря 2024

1	2	3	4	5	6	7
					граждан пожилого возраста и инвалидов	

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

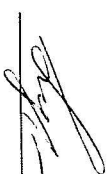
СОГЛАСОВАНО

Руководитель департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской области





О.С. Казанцева



Ю.Ю. Куравина