

ОТЧЕТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
бюджетным учреждением Омской области «Комплексный центр социального обслуживания населения
Полтавского 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	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1. 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 информационном стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» – 99,0 балла	1.1. Осуществление контроля и анализ уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном сайте учреждения (проведение анкетирования и телефонных опросов). Подготовка аналитической справки на имя руководителя	30.12. 2024 г.	Шульмейстер Н.С. (заместитель руководителя), Будикова Н.В. (аналитик)	Ежеквартально проводится анкетирование среди получателей социальных услуг по оценке уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации за 1 квартал — 120 чел., 2 квартал — 120 чел., 3 квартал — 120 чел., в 4 квартале —120 чел.	В течение года
		1.2. Проведение проверки (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству) информации, размещаемой	30.12. 2024 г.	Краснокутский В.М (юрисконсульт)	Во исполнение Федерального закона от 28.12.2013 года № 442-ФЗ (ред.от 25.12.2023) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в	В течение года

на информационных стендах, официальном сайте учреждения. Подготовка аналитической справки на имя руководителя			бюджетном учреждении Омской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Полтавского района» в полной мере обеспечивается открытость и доступность информации. На информационных стендах размещена информация об учреждении, о руководителе, его заместителях, о наличии лицензий, о формах социального обслуживания, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги, об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований, иная информация, обязательная в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Информация размещается так же на сайте учреждения в сети Интернет, на сайте социальной сети ОК, VK. Информация и документы соответствуют действующему законодательству, являются актуальным	
1.3. Актуализация информации об учреждении, размещенной в информационном киоске учреждения	30.12. 2024 г.	Будикова Н.В. (аналитик)	Вся информация, размещенная в информационном киоске о работе учреждения актуализируется на постоянной основе.	В течение года

	1.4. Регулярное проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных посетителями социальных услуг на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru), на сайте учреждения, в Книге отзывов и предложений	30.12. 2024 г.	Нечитайло Т.В. (делопроизводитель Будикова Н.В. (аналитик)	Регулярно проводится мониторинг книги отзывов и предложений. Жалоб не зарегистрировано, есть только положительные отзывы.	В течение года
	1.5. Регулярное проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных посетителями социальных услуг	30.12. 2024 г.	Шульмейстер Н.С. (заместитель руководителя), Вертель Ю.Н. (заместитель руководителя)	Регулярно проводится мониторинг обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных посетителями социальных услуг.	В течение года

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

2	Значение показателей: -«Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)» – 98,0 балла	2.1. Обеспечение соблюдения сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг согласно ст. 17 Федерального закона № 442-ФЗ	30.12. 2024 г.	Шульмейстер Н.С. (заместитель руководителя), Вертель Ю.Н. (заместитель руководителя)	Все заявления граждан рассматриваются по мере поступления и решения принимаются незамедлительно согласно ст.17 ФЗ №442.	В течение года
	-«Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуги» – 96,0 балла	2.2. Обеспечение надлежащего состояния прилегающей территории учреждения (уборка, пожелтка деревьев, бордюров, отсутствие мусора,	30.12. 2024 г.	Саранчук А.А. (заведующий хозяйством)	Обеспечение надлежащего состояния прилегающей территории учреждения проводится своевременно. Весной 2024 года выполнены работы по уборке	В течение года

	расчистка тротуаров и дорожек)			прилегающей территории: побелка и обрезка деревьев, побелка бордюров, уборка мусора, вешалка земли, разбивка клумб и высадка цветов. В течение летнего периода периодически проводилось скашивание трав, уход за клумбами и уборка территории. Осенью 2024 года выполнена уборка клумб от засохших цветов, убрана опавшая листва. В настоящее время проводится постоянная расчистка тротуара от снега и наледи и обрабатывается песком.	
	2.3. Обеспечение оснащения санитарно-гигиенических помещений расходными материалами (исправно работающим оборудованием, мылом, туалетной бумагой и т.д.)	30.12. 2024 г.	Саранчук А.А. (заведующий хозяйством)	Обеспечение оснащения санитарно-гигиенических помещений расходными материалами: исправно работающее оборудование, своевременное обеспечение туалетной бумагой, мылом. Установлен новые сушилки для рук и дозатор для мыла.	В течение года 03.06.2024
	2.4. Проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	30.12. 2024 г.	Шульмейстер Н.С. (заместитель руководителя), Вертель Ю.Н. (заместитель руководителя)	Согласно плана внутренних контрольных мероприятий, проведено 12 проверок контроля качества и своевременности предоставления социальных услуг в 2 отделениях (отделения профилактики безнадзорности и семейного неблагополучия, отделение	В течение года

					социальной реабилитации). Проведено 17 проверок контроля качества и своевременности предоставления социальных услуг в отделениях социального обслуживания на дому.	
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» – 99,0 балла	3.1. Обучение специалиста отделения социальной реабилитации инвалидов по направлению «Сурдопереводчик» («Тифлосурдопереводчик»)	30.12. 2024 г.	Дуценко Т.И. (специалист по управлению персоналом) Дидуля Н.В. (заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов)	В сентябре 2024 года состоялась закупка через электронный магазин и в настоящее время заключен договор с АЮ ДПО «Камский Институт Экологии и Охраны Труда». Обучение по направлению «Сурдопереводчик» («Тифлосурдопереводчик») обучение проходили специалист по социальной работе отделения социальной реабилитации инвалидов Казахецян Анастасия Викторовна. Обучение пройдено.	с сентября по декабрь 2024 г
	3.2. Проведение информационной кампании по вопросу предоставления на территории Полтавского муниципального района услуги "Социальное такси" (размещение информации на информационном стенде учреждения, администрации муниципального района, в	31.08. 2024 г.	Дидуля Н.В. (заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов) Будикова Н.В. (аналитик)	Предоставление на территории Полтавского муниципального района услуги «Социальное такси» - информация размещена в социальных сетях ВК, ОК, на официальном сайте учреждения, опубликована статья в районной газете «ЗАРЯ», также информация	в течение года информация обновляется	20 сентября 2024 г.

Центральной районной больнице), подготовка не менее 1 статьи в районную газету, размещение информации в социальных сетях и на сайте учреждения	размещена на информационном стенде учреждения, администрации Полтавского городского поселения, в администрациях сельских поселений, в Центральной районной больнице.
---	---

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания				
4	Значение показателей: - «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» – 99,0 балла; - «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» – 99,0 балла; - «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании	4.1. Проведение технической учебы, семинаров с сотрудниками учреждения по вопросам профессиональной служебной этики, культуры служебного поведения, разрешения конфликтных ситуаций	31.06. 2024 г.	Пульмейстер Н.С. (заместитель руководителя) Сиволоп О.Е. (заместитель руководителя) Вертель Ю.Н. (заместитель руководителя) Дупченко Т.И. (специалист по управлению персоналом)
				Аналитиком учреждения проведены: лекция для сотрудников БУ «КЦСОН Полтавского района» на тему «Профессиональная этика и служебный этикет» с раздачей буклета. Присутствовало 34 человека, проведена беседа на тему «Этика служебных отношений». Присутствовало 27 сотрудников учреждения. Проведена учеба для социальных работников заведующими отделенными социального обслуживания на дому «Этика Общения с инвалидами» - присутствовало 10 чел. «Профессиональная этика в социальной работе» - присутствовало 11 чел. «Конфликты в организации. Пути их решения» - присутствовало 12 чел. «Особенности работы со сложными клиентами» - 28 чел.
				Заведующей срочного
				04.04.2024
				15.07. 2024
				14.02.2024
				25.06.2024

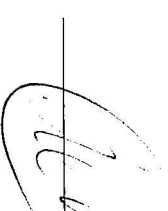
дистанционных форм взаимодействия » – 99,0 балла				социального обслуживания и организационного обеспечения проведена учеба для специалистов отделения «Кодекс этики и служебное поведение работников» - 5 чел.	10.09.2024
				Сотрудники БУ «КЦСОН Полтавского района» 16 чел в течение двух дней проходили обучение по программе «Развитие клиентоцентричного мышления» в БУ «Областной центр профориентации». Каждый сотрудник получил сертификат о прохождении курса.	15,16,22,23 мая 2024 г.
				Заключен договор на обучение заместителя руководителя с АУ ДПО «ЦОТ» - по программе повышения квалификации «Стратегия клиентоцентричности» с последующей выдачей удостоверения о повышении квалификации. Обучение пройдено.	11.12-13.12 2024
4.2. Организация (продолжение) работы по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности учреждения	30.12. 2024 г.	Дупенко Т.И. (специалист по управлению персоналом)	Утвержден план по обучению и развитию персонала на 2024 год на обучение 45 чел. (из них 43 чел. обучение программам повышения квалификации профессиональной переподготовки, 98 чел.	В течение года	

					приняли участия в семинарах, тренингах, мастер - классах, 4 чел. участия в конференциях, круглых столах, служебные стажировки). Прошли обучение и охвачены всеми видами обучения – 63 чел. Из них прошли повышение квалификации 49 чел., профессиональную переподготовку в соответствии с квалификационными требованиями профессиональных стандартов - 14 чел. и 1 чел. получил высшее профессиональное образование. Приняли участие в краткосрочных курсах, обучающих семинарах и семинарах - практикумах 263 чел. Проводится работа по введению в профессию вновь принятых работников. В учреждении работает программа «Школа по уходу за лежащими больными», за 2024 год прошли обучение 14 чел. (социальные работники). На курсах по оказанию первой доврачебной помощи, что также является одним из обязательных требований профессионального стандарта для социальных работников	
--	--	--	--	--	---	--

					обучены все вновь принятые социальные работники 5 чел.	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5	- «Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации» – 99,0 балла	5.1. Провести анкетирование среди получателей социальных услуг, направленное на выявление глубинных причин неудовлетворенности графика работы учреждения	30.06. 2024 г.	Шульмейстер Н.С (заместитель руководителя) Будикова Н.В.	Учреждением разработана анкета для получателей социальных услуг .Анкетирование проходило ежемесячно в течение 6 месяцев. Количество анкет 10 в месяц. Неудовлетворенности не выявлено.	30.06.2024

Руководитель бюджетного учреждения Омской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Полтавского района»

СОГЛАСОВАНО



О.А. Давиденко

Руководитель департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской области



Ю.Ю. Куравина