

ОТЧЕТ

о выполнении плана мероприятий по устранению недостатков,
 выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетного учреждения Омской области
 "Комплексный центр социального обслуживания населения Нововаршавского района" (далее – Учреждение)
 на 2019 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленные 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 меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
Раздел I. Открытость и доступность информации об организации обслуживания						
1.	Рекомендуется продолжить работу по обеспечению открытости и информативности деятельности организации	1. Актуализация информации на официальном сайте организации, странице сайта Министерства труда и социального развития Омской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	Постоянно (в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации)	А.Г. Манукян, администратор баз данных	Информация размещена на сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	Информация по всем разделам официального сайта Учреждения размещалась регулярно в течение года
	2. Обеспечение поддержания в актуальном состоянии информации об Учреждении на сайте bus.gov.ru		Постоянно	А.Г. Манукян, Е.П. Горячун, главный бухгалтер, С.В. Чиркина, анализтик, О.В. Вунш, специалист по социальной	В течение 2019 года размещена следующая информация: за 2018 год бухгалтерская отчетность, государственное задание, план ФХД, информация по целевым средствам, информация о	Актуализация информации на сайте bus.gov.ru. осуществилась в течение года. Итоговая годовая информация о результатах деятельности и использовании имущества, бухгалтерская отчетность

			<p>работе (по организации ному обеспечению)</p>	<p>результатах деятельности и об использовании имущества, сведения о проведенных контрольных мероприятий и их результатах. На 2019 год государственное задание, план ФХД, план ФХД с изменениями, сведения о проведенных контрольных мероприятий и их результатах, информация по целевым средствам</p>	<p>за 2019 год бюджет размещена на сайте в 1 квартале 2020 года</p>
<p>3. Проведение ежеквартального мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в организации на сайте www.bus.gov.ru, официальном сайте организации</p>	<p>Ежекварталь но (до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом)</p>	<p>С.В. Чиркина, О.В. Вушш</p>	<p>Проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в Учреждении</p>	<p>В течение 2019 года на официальном сайте Учреждения размещено 73 отзыва; на сайте www.bus.gov.ru – 32 отзыва</p>	
<p>4. Обеспечение технической возможности обращения граждан в Учреждение посредством электронной почты, электронных сервисов на сайте организации</p>	<p>Постоянно</p>	<p>А.Г. Манукян</p>	<p>Техническая возможность обращения граждан в Учреждение посредством электронной почты, электронных сервисов на сайте Учреждения обеспечена</p>	<p>Постоянно</p>	
<p>5. Обеспечение доступности текстовой информации на</p>	<p>1 полугодие</p>	<p>О.В. Вушш</p>	<p>Получение гражданами с нарушениями функций</p>	<p>За отчетный период специалист разместила на</p>	

	<p>информационных стендах для прочтения гражданами с нарушениями функций зрения посредством наличия увеличительного стекла (лупы) для возможности увеличения текстовой информации</p>			<p>зрения актуальной информации об Учреждении</p>	<p>стендах учреждениям следуетую информацию с увеличением прироста для клиентов: "О создании "Приёмных семей" для одиноких пожилых граждан"; "Предоставление меры социальной поддержки граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, за счет средств областного бюджета"; Прожиточный минимум". Обновлена информация "Структура Учреждения"</p>
	<p>6. Создание и наполнение на официальном сайте организации раздела "Часто задаваемые вопросы" и др.</p>	<p>1 полугодие</p>	<p>А.Г. Манукян, С.В. Чиркина, О.В. Вушш</p>	<p>Повышение уровня информированности жителей Нововаршавского района о деятельности Учреждения посредством сайта</p>	<p>В течение года на официальном сайте Учреждения размещены новые разделы: "Часто задаваемые вопросы"; "Работа дезадаптированными гражданами"; "Волонтеры серебряного возраста"</p>
	<p>7. Организация работы по публикации информации о деятельности организации в средствах массовой информации: - муниципальной газете Нововаршавского района "Целинник - НВ", - отраслевых журналах</p>	<p>Постоянно</p>	<p>О.В. Вушш</p>	<p>Повышение уровня информированности жителей Нововаршавского района о деятельности Учреждения. Распространение профессионального опыта.</p>	<p>В течение года в районной газете "Целинник-НВ" было опубликовано 47 статей. В отраслевом журнале "Работник социальной службы" опубликовано 13 статей, которые освещают деятельность Учреждения.</p>

"Работник службы" и "Социальное обслуживание", - газете "АиФ - Омск" и других изданиях				На сайте "Всероссийский интерактивный образовательный портал "Аксиома" – 1 публикация психолога ОПБСН Жуковой А.В.
8. Рассмотрение на аппаратных совещаниях при руководителе МУМТСР, производственных совещаниях в структурных подразделениях результатов выполнения разработанного по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг	2 раза в год	Т.Н. Ермолаева, руководитель	Выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в учреждении путей их устранения	Итоги результатов независимой оценки по итогам работы за 2018 год и первого полугодия 2019 года были освещены на аппаратных совещаниях
9. Обеспечение проведения мониторинга информации, размещаемой на информационном стендах, сайте организации (своевременная замена текстовой информации, утратившей контрастность изображения относительно фона или напечатанной шрифтом, проведение проверки размещаемой информации на информационном стендах, на соответствие действующему законодательству)	Постоянно (в течение 10 рабочих дней со дня изменения, получения или изменения информации)	О.В. Вуши	Наличие информационных стендах и сайте Учреждения актуальной, достоверной, доступной информации	В течение года
10. Изготовление актуализированных справочно-информационных	Постоянно	О.В. Вуши	Повышение уровня информированности населения	В течение года специалистами Учреждения были

	<p>материалов (буклеты, брошюры, листовки) о деятельности организации для распространения среди граждан, находящихся на социальном обслуживании в организации, потенциальных клиентов организации</p>			<p>Нововаршавского района по всем направлениям деятельности Учреждения. Увеличение количества обращений граждан в Учреждение</p>	<p>подготовлены следующие справочно-информационные материалы: - буклеты – 87; - листовки – 10; - визитки – 18; - памятки – 4; - брошюры – 1. Общий тираж составил 8540 экз.</p>
<p>11. Обеспечение поддержания в актуальном состоянии информации об организации, размещаемой на информационном стендах в зданиях административных городских и сельских поселений Нововаршавского муниципального района</p>	<p>Постоянно</p>	<p>О.В. Вушш</p>	<p>Информация на информационных стендах своевременно размещается и обновляется</p>	<p>В течение года</p>	

Раздел II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>1 Требуется продолжить реализацию мероприятий по обеспечению комфорта условий предоставления социальных услуг</p>	<p>1. Организация работ по благоустройству территории организации, включая озеленение</p>	<p>В течение года (весенне-летний период)</p>	<p>И.В. Рыбина, заведующий хозяйством</p>	<p>Создание комфортных условий для получателей социальных услуг</p>	<p>В течение года на территориях возле Учреждения в р.п. Нововаршавка и с. Славинка созданы клумбы, установлены вазоны. Обустроены места ожидания для посетителей, парковка для велосипедов в р.п. Нововаршавка</p>
	<p>2. Обеспечение контроля за соблюдением чистоты и отсутствия мусора на</p>	<p>Постоянно</p>	<p>И.В. Рыбина, заведующий хозяйством</p>	<p>Повышение экологической культуры Учреждения. Контроль</p>	<p>В течение года</p>

	территории организации				за соблюдением чистоты и отсутствия мусора на территории Учреждения ведётся ежедневно	
2	Требуется принятие мер по недопущению нарушений времени ожидания при предоставлении социальных услуг	1. Соблюдение сроков рассмотрения и принятия заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг согласно ст. 17 Федерального закона №442-ФЗ 2. Проведение внутреннего контроля своевременности и качества предоставления социальных услуг в соответствии с планом внутренней контрольной деятельности организации, утвержденным ежегодно	Постоянно	Т.Н. Ермолаева, руководитель	Оперативное и качественное предоставление социальных услуг	В течение года
3	Недостаточная укомплектованность организации специалистами, осуществлению ими предоставления социальных услуг	1. Предоставление сведений о вакантных должностях в Центр занятости населения района, размещение информации о вакантных должностях в средствах массовой информации, на сайте организации, участие в ярмарке вакансий	Постоянно	С.Г. Ткач, специалист по управлению персоналом	Соответствие работников современным квалификационным требованиям	В течение 2019 года ежемесячно до 5 числа предоставлялись сведения в ЦЗН Нововаршавского района о наличии в учреждении вакантных должностей. Также информация о наличии вакансий дублировалась на сайте учреждения. В 2019 году не поступили заявки для участия в ярмарке вакансий, которую проводит специалист ЦЗН

	2. Организация работы по подбору кадров на вакантные должности с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам	Постоянно	С.Г. Ткач, специалист по управлению персоналом		Нововаршавского района За 2019 год не удалось осуществить трудоустройство претендентов на вакантные должности, имеющиеся в учреждении, по причине того, что квалификация претендентов не соответствует требованиям профессиональных стандартов
3. Реализация мероприятий противодействия бюджетного Омской "Комплексный социальный центр населения Нововаршавского района на 2019 год"	"Плана коррупции учреждения области	Постоянно	Т.Н. Ермолаева, руководитель	Отсутствие коррупционных правонарушений со стороны работников и повышение качества предоставляемых социальных услуг	В течение 2019 года в соответствии с распоряжением МТСР Омской области № 19-р от 23 января 2018 года "О проведении мероприятий, направленных на предупреждение коррупционных рисков, и предотвращение и урегулирование возникновения конфликта интересов", проведены мероприятия, направленные на предупреждение коррупционных рисков, и предотвращение и урегулирование возникновения конфликта интересов. В октябре 2019 года на основании

						информационного письма от 03.10.2019 № ИСХ-19/МТСР-13659 были внесены изменения в приказы Учреждения в сфере противодействия коррупции
--	--	--	--	--	--	--

Раздел III. Доступность услуг для инвалидов

3.	Требуется принятие мер по обеспечению доступности организации для маломобильных групп населения	Обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам инвалидам (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг (установка инфоформационно-тактильных (рельефных) знаков с применением шрифта Брайля на дополнительно созданные кабинеты для работы с маломобильными группами получателей социальных услуг)	III квартал	И.В. Рыбина, заведующий хозяйством	Обеспечение доступности организации для маломобильных групп населения установлены: -контрастная маркировка дверных проёмов; -тактильные наклейки на поручни "окончание поручней"	В течение года
----	---	---	-------------	------------------------------------	--	----------------

Раздел IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания

1	Требуется принятие мер, направленных на увеличение числа получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации	Проведение с сотрудниками технических учёб и семинаров по профессиональной службе по этике, этики ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения, разрешения конфликтных ситуаций, разработка инфоформационно-	Постоянно (в соответствии с ежегодным планом обучения персонала)	С.В. Чиркина, аналитик	Профессиональное становление специалистов и работников Учреждения. Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствии со стандартами	В течение 2019 года проведены обучающие семинары для заведующих структурных подразделений специалистов: "Психологические границы – описание, особенности, нарушение и защита".
---	---	---	--	------------------------	--	--

	Методических материалов			Социальных услуг
				<p>Присутствовало 25 специалистов учреждения. -"Сущность и содержание профессиональной деформации".</p> <p>Присутствовало 23 специалиста учреждения. -"Нормативно-правовые акты, регулирующие социальное обслуживание".</p> <p>Присутствовало 20 специалистов учреждения. -Деловая игра "Развитие уверенности в себе в процессе выхода из конфликта".</p> <p>Присутствовало 26 специалистов учреждения; - 4 заседания методического объединения социальных работников по темам: "Сущность научных методов и их роль в практике социальной работы. Основная характеристика социальных методов", "Профессионально-этические нормы социальной работы с людьми пожилого возраста".</p> <p>Присутствовало 65</p>

				<p>социальных работников; - 2 заседания методического объединения специалистов ОПБСН, ОСРИ по теме: "Использование технологий "Сеть социальных контактов" в работе с семьями, находящимися в ТСЖ, воспитывающих детей с ОВЗ", "Из опыта работы специалистов ОПБСН и ОСРИ по развитию коммуникативной и познавательной сфер детей и подростков". Присутствовало 18 специалистов; - 2 заседания в "Студии социального успеха" для специалистов учреждения, стаж которых не превышает 1 год и социальных работников, стаж которых в системе социального обслуживания не превышает 3 лет по теме: "Формирование навыков конструктивного общения", "Обобщение опыта – важный аспект профессиональной</p>
--	--	--	--	---

					<p>деятельности специалиста". Присутствовало 15 специалистов и социальных работников. Разработаны буклеты: "Психологические границы – описание, особенности", "Кодекс поведения в конфликте", "Особенности взаимодействия агрессивными враждебно настроенными клиентами"; "Межличностные конфликты", "Конфликт – это творчество?"</p>
<p>2</p> <p>Требуется принять меры, направленные на повышение числа работников организации, прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку</p>	<p>Организация профессионального обучения, повышения квалификации, переподготовки сотрудников по направлениям деятельности организации</p>	<p>В течение года (в соответствии с планом методической работы, планом развития персонала)</p>	<p>С.Г. Ткач, специалист по управлению персоналом</p>	<p>Обеспечение Учреждения квалифицированными кадрами</p>	<p>В 2019 году обучено 140 работников учреждения. Из них: - один получил высшее образование, - один получил среднее профессиональное образование, - шесть работников прошли КПК в объёме 72 часов, - один прошёл КПК в объёме более 72 часов, - 119 работников прошли КПК в объёме менее 72 часов, - 12 человек прошли</p>

					<p>профессиональную переподготовку.</p> <p>В различных семинарах приняли участие 71 работник учреждения</p>
Раздел V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
1	<p>Требуется принятие мер, направленных на увеличение числа получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг</p>	<p>1. Проведение опросов получателей социальных услуг (с включением опросов по оценке качества условий оказания услуг)</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>О.В. Вушп, специалист по социальной работе (по организационному обеспечению)</p>	<p>Удовлетворенность качеством обслуживания в Учреждении</p>
					<p>В течение года проведены социологические опросы на тему:</p> <p>- "Оценка степени удовлетворенности граждан пожилого возраста, обслуживаемых на дому, качеством предоставляемых услуг", охват респондентов составил 286 человек;</p> <p>- "Социальное положение людей пожилого возраста в Нововаршавском муниципальном районе", охват респондентов составил 177 человек;</p> <p>- "Профессионализм социального работника как условие эффективной деятельности Учреждения", охват респондентов составил 50 человек;</p> <p>- "Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания,</p>

					<p>осуществляющими на территории Омской области" – результат опроса направлен в МТСР Омской области, охват респондентов составил 450 человек;</p> <p>- "Удовлетворенность инвалидов (их законных или уполномоченных представителей) реабилитационными или абилитационными мероприятиями (услугами)", охват респондентов составил 8 человек;</p> <p>- "Оценка степени удовлетворенности инвалидов качеством предоставляемых реабилитационных социальных услуг", охват респондентов составил 50 человек;</p> <p>- "О деятельности детского телефона доверия для детей и подростков с единым общероссийским номером 8-800-2000-122", охват респондентов составил 30 человек;</p> <p>- "Оценка удовлетворенности"</p>
--	--	--	--	--	---

						<p>населения качеством предоставления государственных услуг (МФЦ) – охват респондентов составил 10 человек;</p> <p>- "О положении малоимущих домохозяйств в Омской области" – охват респондентов составил 261 человек;</p> <p>- "Всероссийский социологический опрос добровольцев (волонтеров) в целях выработки предложений по усовершенствованию сферы добровольчества (волонтерства)" – опрошено 38 добровольцев (волонтеров);</p> <p>- "Оценка качества предоставления социальных услуг гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации" – опрошено 52 человека;</p> <p>- "Опрос незанятых женщин, воспитывающих детей дошкольного возраста" – опрошено 3 человека;</p>
--	--	--	--	--	--	---

					<p>- "Оценка уровня доступности для инвалидов приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности" – охват респондентов составил 15 человек;</p> <p>- "Оценка качества предоставления социальных услуг семьям с детьми" – опрошено 50 человек.</p>
<p>2. Организация информационно-разъяснительной работы с получателями социальных услуг о порядке оплаты социальных услуг</p>	<p>В течение года</p>	<p>М.В. Нейман, М.А. Сальвассер, заместители руководителя</p>	<p>Повышение уровня информированности населения Нововаршавского района по всем направлениям деятельности Учреждения, предоставления консультирования по телефону</p>	<p>Специалисты Учреждения постоянно проводят разъяснительную беседу с получателями социальных услуг о порядке предоставления услуг, содержание необходимых документов, о стоимости данной услуги при личном обращении граждан и по телефону</p>	<p>Учреждениями</p>
<p>3. Установка кулера и приобретение расходных материалов для него</p>	<p>В течение года</p>	<p>Т.Н. Ермолаева, руководитель</p>	<p>Обеспечение благоустройства Учреждения, создание комфортных условий для получателей социальных услуг</p>	<p>В Учреждении установлены 3 кулера для чистой воды, приобретены расходные материалы</p>	
<p>4. Проведение собрания с работниками организации по вопросу конфиденциальности предоставления социальных услуг</p>	<p>1 полугодие</p>	<p>Т.Н. Ермолаева, руководитель</p>	<p>Владение специалистами Учреждения информацией по вопросу конфиденциальности предоставления</p>	<p>Собрание проведено 12 февраля 2019 года</p>	

2	<p>Требуется принятие мер, направленных на повышение числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер</p>	<p>Организация и проведение мероприятий, реализация проектов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальный проект "Старт" и "Особый спорт"; - программа "Социальный туризм"; - клубная деятельность для маломобильных граждан 	Постоянно	<p>Ю.В. Войчишина, заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов</p>	<p>социальных услуг</p> <p>Организация полезного досуга обслуживаемых граждан: обеспечение двигательной активности, улучшение эмоционального состояния, создание условий для межличностного общения</p> <p>В рамках реализации социального проекта "Старт" и "Особый спорт" в отделе социальной реабилитации инвалидов осуществляется деятельность клуб "Бодросль" (для граждан пожилого возраста и инвалидов", занятия проходят 1 раз месяц, за 2019 год проведено 12 занятий;</p> <p>-реализуются программы для детей-инвалидов: "Мир глазами ребенка"; "Развитие психомоторики и сенсорных процессов" (занятия в рамках данных программ проводит психолог отделения); "Социальный туризм для детей-инвалидов" (дети посетили: салон красоты "Ножницы", филиал Омского колледжа, районный краеведческий музей, храм Пресвятой Богородицы, памятник "Детям войны", состоялся выезд на теплый источник в с. Александровка), детскую школу искусств, ДОСААФ, ДЮСШ,</p>
---	---	---	-----------	--	---

						<p>пожарную часть, зимний городок;</p> <p>- в отделе социальной реабилитации инвалидов осуществляется своей деятельностью 10 социальных клубов, из них: 5 для детей-инвалидов; 1-для родителей, воспитывающих детей с ОВЗ; 1 семейный клуб; 1- для инвалидов от 18-40 лет; 1-для граждан пожилого возраста и инвалидов; 1-социальный клуб реализует социальную программу "Школа реабилитации и ухода" для родственников, осуществляющих уход за тяжелооблачными</p>
--	--	--	--	--	--	---

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской области

Руководитель бюджетного учреждения Омской области
"Комплексный центр социального обслуживания населения
Нововаршавского района"



В.А. Шестаков



Т.Н. Ермолаева