

ОТЧЕТ по МЕРОПРИЯТИЯМ
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019г.*
ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга»
(наименование организации)
за 2020 год

Номер строки	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 – директор (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 или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы						
1.1	Не актуализирована информация о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Наполнение актуальной, полной и доступной информацией официального сайта учреждения https://zabota052.msp.midural.ru	постоянно	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"	Постоянное наполнение актуальной, полной и доступной информацией официального сайта учреждения https://zabota052.msp.midural.ru	В течение 2020 года
1.3	Низкая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности	1. Повышение качества и актуализация информации в реестре поставщиков социальных услуг, на стендах в	постоянно	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального	1.Актуализация информации в реестре поставщиков социальных услуг, регулярное обновление информации на стендах в помещениях учреждения, на интерактивной информационной стойке и на официальном сайте	В течение 2020 года

1	2	3	4	5	6	7
	организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах в сети "Интернет"	помещениях учреждения, на интерактивной информационной стойке и на официальном сайте https://zabota052.msp.midural.ru 2. Проведение информационно-разъяснительной работы среди клиентов Центра и населения Чкаловского района о системе социального обслуживания Свердловской области, г.Екатеринбурга, о видах, порядке и условиях предоставления услуг.	постоянно	обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"	https://zabota052.msp.midural.ru 2. В течение года проводилась (в том числе дистанционно) информационно-разъяснительной работы среди клиентов Центра и населения Чкаловского района о системе социального обслуживания Свердловской области, г.Екатеринбурга, о видах, порядке и условиях предоставления услуг.	В течение 2020 года
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.3	Низкая удовлетворенность в комфортностью предоставления услуг организацией	1.Развитие материально-технической базы учреждения 2 Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждениях.	в течение 2020 г. ежеквартально	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения	1.В течение 2020 года в центре проводились закупки оргтехники и мебели, плановая замена устаревшего оборудования (компьютеры, принтеры, копировальная техника, сетевое оборудование) и программного обеспечения (Windows, Office) на более современное. Модернизировано 11 рабочих мест, в том числе 6 из них получили защищенные каналы связи для работы в web-версии	в течение 2020 г.

[illegible]

1	2	3	4	5	6	7
					<p>передвижении, предоставлялась услуга «Социальное такси».</p> <p>3.В течение 2020 года в центре проводились закупки оргтехники и мебели, плановая замена устаревшего оборудования (компьютеры, принтеры, копировальная техника, сетевое оборудование) и программного обеспечения (Windows, Office) на более современное.</p>	в течение 2020 г
3.2	Не полное соответствие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<p>1.Соблюдение и выполнение сотрудниками учреждения перечня мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг</p> <p>2. Подготовлена и направлена в МСП Свердловской области проектно-сметная документация по проведению капитального ремонта помещения по адресу: бульвар Тбилисский,3</p>	<p>постоянно</p> <p>по мере поступления финансовых средств</p>	<p>Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"</p>	<p>1.Для обеспечения доступа инвалидов (с учетом их потребностей) к месту предоставления услуг было предпринято:</p> <ul style="list-style-type: none"> -услуги предоставлялись на дому по месту проживания инвалидов; -при входе в помещение учреждения установлены кнопки вызова специалистов для оказания помощи инвалиду; - при входе в здание размещена табличка Брайле, где указаны название и время работы учреждения; - в каждом структурном подразделении имеются сменные кресла коляски для передвижения внутри учреждения; - инвалидам, имеющих ограничение в передвижении, предоставлялась услуга «Социальное такси». <p>2. Заявка и проектно-сметная документация по проведению капитального ремонта помещения по адресу: бульвар Тбилисский,3 и пер. Трактористов,19 были</p>	<p>постоянно</p> <p>по мере поступления</p>

1	2	3	4	5	6	7
					направлены в МСП Свердловской области на рассмотрение и выделение денежных средств. Ответ по данному вопросу не был получен.	финансовых средств
3.3	Низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	<p>1. Проведение занятий (под роспись, с отметкой в журнале инструктажа) с сотрудниками учреждения по ознакомлению с перечнем мер и порядком предоставления услуг инвалидам.</p> <p>2. Предоставление инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика</p> <p>3. Оказание помощи, сопровождение инвалидов для предоставления им услуг специалистами Центра в помещениях и на прилегающей территории.</p>	<p>1 кв. 2020г.</p> <p>по обращению</p> <p>по обращению</p>	<p>Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга»</p>	<p>1. Со всеми сотрудниками учреждения в 1 квартале 2020 года проведено занятие (под роспись, с отметкой в журнале инструктажа) по ознакомлению с перечнем мер и порядком предоставления услуг инвалидам.</p> <p>2. В отделениях социального обслуживания на дому в ежедневном режиме (по ИППСУ) социальные услуги получают 18 инвалидов по слуху, которым социальным работником, прошедшим обучение русскому жестовому языку, оказываются различные виды услуг, в том числе по сурдопереводу.</p> <p>В 2020 году прошли профессиональную переподготовку 2 сотрудника учреждения по программе: «Сурдоперевод в профессиональной деятельности» для работы в диспетчерском центре связи для граждан с нарушением слуха.</p> <p>3. В учреждении организована бригада по межэтажной транспортировке и сопровождению инвалидов в медучреждения и другие социальные учреждения.</p>	<p>1 кв. 2020г.</p> <p>в течение 2020 г</p> <p>в течение 2020 г</p>
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
4.1	Низкая удовлетворенность доброжелательностью	1. Проведение с сотрудниками учреждения внепланового	1 кв. 2020г.	Семячкова Ольга Германовна директор государственного	1. Со всеми сотрудниками учреждения, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателя услуг, в	1 кв. 2020 г.

1	2	3	4	5	6	7
	тью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	<p>ознакомления с «Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания», с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения.</p> <p>2. Анализ кадрового потенциала учреждения; планирование обучения и повышение квалификации работников.</p> <p>3. Организация обучения сотрудников учреждения в соответствии с планом обучения.</p>	<p>1 кв. 2020 г.</p> <p>в течение 2020 года</p>	автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга»	<p>1 квартале 2020 года проведено внеплановое занятие по ознакомлению с «Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания», с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения.</p> <p>2. В 1 квартале 2020 года был проведен анализ кадрового потенциала учреждения, в связи с чем на 2020 год был составлен план обучения, повышения квалификации и переподготовки сотрудников учреждения.</p> <p>3. В соответствии с планом и профессиональными стандартами, в 2020 году повысили квалификацию и прошли профессиональную переподготовку – 23 сотрудника.</p>	<p>1 кв. 2020 г.</p> <p>в течение 2020 года</p>
4.2	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное	1. Проведение с сотрудниками учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, внепланового ознакомления с «Кодексом этики и	Март 2020г.	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области	1. Со всеми сотрудниками учреждения, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателя услуг, в 1 квартале 2020 года проведено внеплановое занятие по ознакомлению с «Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной	Март 2020г.

1	2	3	4	5	6	7
	оказание услуги	<p>служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания» с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения.</p> <p>2. Анализ кадрового потенциала учреждения; планирование обучения и повышение квалификации работников (в соответствии с планом).</p> <p>3. Проведение внутреннего аудита деятельности структурных подразделений, непосредственно оказывающих услуги.</p> <p>4 Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.</p>	<p>1 кв. 2020</p> <p>2 кв. 2020г.</p> <p>ежеквартал ьно</p>	«Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга»	<p>защиты населения и учреждений социального обслуживания», с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения.</p> <p>2.В 1 квартале 2020 года был проведен анализ кадрового потенциала учреждения, в связи с чем на 2020 год был составлен план обучения, повышения квалификации и переподготовки сотрудников учреждения. В соответствии с планом и профессиональными стандартами, в 2020 году повысили квалификацию и прошли профессиональную переподготовку – 23 сотрудника.</p> <p>3.В соответствии с планом по СМК и СМСО в 2020 году прошел внутренний аудит деятельности структурных подразделений, непосредственно оказывающих социальные услуги. По итогам аудита был составлен план корректирующих и предупреждающих действий и все выявленные несоответствия были устранены.</p> <p>4!Ежеквартально проводился опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Все опрашиваемые получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг в учреждении.</p>	<p>1 кв. 2020</p> <p>2 кв. 2020г.</p> <p>ежеквартал ьно</p>

1	2	3	4	5	6	7
4.3	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	<p>1. Проведение с сотрудниками учреждения внепланового инструктажа по вопросам выполнения Кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской области.</p> <p>2. Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.</p>	<p>март 2020</p> <p>Ежеквартально</p>	<p>Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга»</p>	<p>1. Со всеми сотрудниками учреждения, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателя услуг, в марте 2020 года проведено внеплановое занятие по недопустимости нарушения «Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания», о необходимости доброжелательного, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия</p> <p>2. Ежеквартально проводился опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Все опрошиваемые получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг в учреждении.</p>	<p>март 2020</p> <p>ежеквартально</p>
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1	Не достаточная готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	<p>1. Проведение с получателями услуг информационно-разъяснительной работы, распространение листовок, буклетов о работе отделений учреждения, о видах, порядке и условиях предоставления услуг.</p> <p>2. Проведение работы с сотрудниками</p>	постоянно	<p>Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района</p>	<p>1. В течение 2020 года с получателями услуг постоянно проводилась информационно-разъяснительная работа, распространялись листовки, буклеты, в том числе по телефону, о работе отделений учреждения, о видах, порядке и условиях предоставления услуг.</p> <p>2. С сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги, регулярно проводились занятия, о необходимости доведения</p>	<p>Постоянно</p> <p>постоянно</p>

1	2	3	4	5	6	7
		структурных подразделений, оказывающих услуги, по актуальности, доступности и полноте информации для получателей услуг о работе учреждения.	постоянно	г.Екатеринбурга"	до получателей услуг информации о работе учреждения, ее актуальности, доступности и полноте.	
5.2	Низкая удовлетворенность получателей услуг организационным и условиями оказания услуг	<p>1. Укрепление материально-технической базы учреждения.</p> <p>2. Качественное предоставление услуг гражданам, обратившимся в учреждение. Проведение работы с сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги по предотвращению обоснованных жалоб.</p> <p>3. Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.</p> <p>4. Проведение внутреннего аудита деятельности структурных подразделений, непосредственно оказывающих услуги.</p>	<p>в течение 2020 года</p> <p>постоянно</p> <p>ежеквартально</p> <p>2 кв. 2020г.</p>	<p>Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"</p>	<p>1. В течение 2020 года в центре проводились закупки оргтехники и мебели, плановая замена устаревшего оборудования (компьютеры, принтеры, копировальная техника, сетевое оборудование) и программного обеспечения (Windows, Office) на более современное.</p> <p>2. В течение 2020 года в учреждении велась работа по предотвращению обоснованных жалоб, для этого с сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги, регулярно проводились занятия по предупреждению эмоционального выгорания по кодексу этики, по повышению качества услуг, выполнение услуг в соответствии со стандартами.</p> <p>3. Ежеквартально проводился опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Все опрошиваемые получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг в учреждении.</p> <p>4. В соответствии с планом по СМК и</p>	<p>в течение 2020 года</p> <p>постоянно</p> <p>ежеквартально</p>

1	2	3	4	5	6	7
					СМСО в 2 квартале 2020 года прошел внутренний аудит деятельности структурных подразделений, непосредственно оказывающих социальные услуги. По итогам аудита был составлен план корректирующих и предупреждающих действий и все выявленные несоответствия были устранены.	2 кв. 2020г.
5.3	Низкая удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	1.Проведение работы с сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги по предотвращению обоснованных жалоб. 2. Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.	ежеквар- тально ежеквар- тально	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г.Екатеринбурга"	1.В течение 2020 года в учреждении велась работа по предотвращению обоснованных жалоб, для этого с сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги, регулярно проводились занятия по предупреждению эмоционального выгорания по кодексу этики, по повышению качества услуг, выполнение услуг в соответствии со стандартами. 2. Ежеквартально проводился опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Все опрошиваемые получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг в учреждении.	ежеквар- тально ежеквар- тально

Директор

Celler

О.Г.Семячкова