

ОТЧЕТ

о реализации плана мероприятий организаций социального обслуживания Свердловской области по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области за 1 квартал 2022 года.

ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» (наименование организации)

Номер строки	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания Свердловской области	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания Свердловской области	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
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.1	Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания Свердловской области, на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Своевременное в полном объеме размещение информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области на официальном сайте и информационном стенде организации социального обслуживания Свердловской области	ежеквартально	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района города Екатеринбурга»	Поддержание в актуальном состоянии информации, размещенной на официальном сайте учреждения https://zabota052.msp.midural.ru , в реестре поставщиков социальных услуг, на информационных стендах в помещениях организации. Получатели социальных услуг удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. Размещенная информация соответствует порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» https://bus.gov.ru , утвержденному уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».	1 кв. 2022

					Необходимая информации гражданам предоставляется в установленные законодательством сроки.	
1.2	Отсутствие информации о системе обслуживания в организации социального обслуживания Свердловской области, видах и условиях предоставления социальных услуг на информационных стендах в помещениях организации социального обслуживания Свердловской области	Организация информационно-разъяснительной работы с получателями услуг о системе обслуживания в организации социального обслуживания Свердловской области, видах и условиях предоставления социальных услуг. Актуализация информации на общедоступных информационных ресурсах: в средствах массовой информации; информационных стендах в помещениях организации социального обслуживания Свердловской области; официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области	постоянно	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района города Екатеринбург»	В течение всего периода для получателей услуг информация размещалась и актуализировалась на официальном сайте https://zabota052.msp.midural.ru , в том числе в реестре поставщиков социальных услуг и в разделе «новости». А также в социальных сетях в группах «Контакте» и «Одноклассники». В течение всего периода 2020-2021гг и 1 квартале 2022 года получатели социальных слуг оперативно получали информацию о видах, порядке и условиях предоставления услуг в учреждении как при посещении Центра, так и дистанционно – онлайн, в том числе через WhatsApp. Клиентам рассылались ссылки на активные интернет - ресурсы в соответствии с тематикой отделений Школы пожилого возраста, занятий клубов по интересам, информация по мероприятиям и другое. Также информация рассылалась на электронную почту получателей услуг, клиенты принимали участие в вебинарах и онлайн-встречах на платформе ZOOM.	В течение 2020 - 2021 гг. и 1 кв. 2022г.

II. Комфортность условий предоставления услуг

2.1	Отсутствие комфортных условий для предоставления услуг	1.Развитие материально-технической базы;	ежеквартально	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения	1.Созданы комфортные и доступные условия для предоставления услуг гражданам. В течение 2020 года в центре проводились закупки оргтехники (на общую сумму 545 761 руб 60коп., из них целевая субсидия 249 800 руб. 00 коп.). В связи с чем была проведена 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 8 (целевая субсидия МСП) из них	ежеквартально 2020 год
-----	--	--	---------------	---	--	-------------------------------

				Чкаловского района города Екатеринбург»	<p>получили защищенные каналы связи для работы в web-версии информационной системы «Социальное обслуживание населения 2.0» (целевая субсидия МСП - 98 313руб.36коп.).</p> <p>Приобретение мебели (на общую сумму 81 264 руб.00 коп. за счет собственных средств).</p> <p>Проведена замена оконных конструкций в филиале Центра по адресу б. Тбилисский, 3 на сумму 3450 руб.00 коп. (собственные средства).</p> <p>В филиале по адресу пер. Автомобильный, 3 проведен ремонт узла коммерческого учета тепловой энергии на сумму 73115 руб. 00коп (за счет собственных средств) .</p> <p>Здание по адресу пер. Трактористов, 19 было оборудовано системой контроля и управления доступа на объект на сумму 19252 руб.00 коп. (за счет собственных средств)</p>	
					<p>В 2021 году. заключен договор на сумму 22400 руб. с ИП Васильева Е.А. на оказание услуг по заправке и ремонту картриджей для принтеров, копиров и иных печатающих устройств. (за счет собственных средств)</p> <p>В целях улучшения качества работы компьютерного парка закуплены лицензии на программное обеспечение Windows10Pro – 20шт., Windows Server 2019 – 1шт., Microsoft Office 2019 – 5шт. (закуплено за счет собственных средств на сумму 380050 руб00коп.)</p> <p>В течение 2021 года была освоена целевая субсидия в размере 243 445 руб. 00 коп. в рамках программы «Старшее поколение» на приобретение и монтаж компьютерной техники для организации процесса социального обслуживания, подключение к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», создание защищенных каналов связи.</p>	2021 год

				<p>Всего были приобретены 3 автоматизированных рабочих места и 6 VirNet клиентов для организации процесса социального обслуживания и создания защищенных каналов связи.</p> <p>Приобретена мебель на общую сумму 79857 руб.45 коп. (за счет собственных средств),</p> <p>В филиале по адресу 6.Тбилисский,3 был выполнен ремонт крыльца на сумму 16 567 руб. 20 коп. (за счет собственных средств).</p> <p>В I квартале 2022 г. заключен договор от 9 марта 2022 г. на сумму 55 500 руб. с ИП Васильева Е.А. на оказание услуг по заправке и ремонту картриджей для принтеров, копиров и иных печатающих устройств.</p> <p>В соответствии с заявкой на приобретение и монтаж компьютерной техники на реализацию мероприятия: "6.2. Мероприятия, направленные на поддержку старшего поколения в Свердловской области» по договору КТВ_008465 от 06.12.2021 года на поставку автоматизированных рабочих мест в сборе на сумму 164 670 руб. 00коп в I квартале 2022 года 3 рабочих места оборудованы новой компьютерной техникой;</p> <p>В I квартале 2022 года на шести компьютерах согласно этой же заявке установлена программа VirNet – клиент на 6 компьютеров для создания защищенных каналов связи при работе в веб-версиях модулей технологий социального обслуживания ПК.СОН Крон. (Договор № 2174-Б от 07.12.2021 года на сумму 78 775 руб.00коп.).</p> <p>Всего в I кв. модернизировано 5 рабочих мест и в том числе для повышения эффективности работы 1 рабочее место усилено установкой многофункционального устройства (принтер, сканер, копир).</p>	<p>1 кв. 2022</p>
--	--	--	--	--	-----------------------

		2.Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг		<p>Также филиал по адресу б.Тбилисский,3 был оборудован системой контроля и управления доступа на объект на сумму 30630 руб.00 коп.</p> <p>2. Ежеквартально в течение всего периода проводился опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Все опрашиваемые получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг в учреждении.</p> <p>В 1 квартале 2022 г. был проведен опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Оценка удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией составила 100%</p>	2020-2021гг и 1 кв.2022г
--	--	---	--	---	--------------------------

III. Доступность услуг для инвалидов

3.1	Низкая удовлетворенность комфортными условиями для предоставления услуг	Проведение занятий с работниками организации социального обслуживания Свердловской области по ознакомлению с перечнем мер и порядком предоставления услуг инвалидам	II квартал 2020 года	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района города Екатеринбург»	<p>На основании приказа директора «О назначении сотрудников, ответственных за оказание помощи инвалидам при предоставлении им услуг и проведении обучения специалистов, согласно перечня мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, находящимся в государственной собственности Свердловской области, который невозможно полностью приспособить с учетом потребности инвалидов до его реконструкции или капитального ремонта»</p> <p>С сотрудниками ежегодно, в течение всего периода, проводились занятия под роспись в журнале «Учета проведения инструктажа персонала по вопросам связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг»</p> <p>Для обеспечения доступа инвалидов (с учетом их потребностей) к месту предоставления услуг было предпринято:</p>	В течение всего периода 2020-2021гг и 1 кв. 2022
-----	---	---	----------------------	---	--	--

				<p>-услуги предоставлялись на дому по месту проживания инвалидов;</p> <p>-при входе в помещение учреждения установлены кнопки вызова. специалистов для оказания помощи инвалиду;</p> <p>- при входе в здание размещена табличка Брайле, где указаны название и время работы учреждения;</p> <p>- в каждом структурном подразделении имеются сменные кресла коляски для передвижения внутри учреждения;</p> <p>- инвалидам, имеющих ограничение в передвижении, предоставлялась услуга «Социальное такси».</p> <p>Работает пункт проката технических средств реабилитации.</p>	
	Обеспечение мер для доступа инвалидов (с учетом их потребностей) к месту предоставления услуг	постоянно		<p>На основании приказа директора №58 от 23.11.2017 года «Об утверждении перечня мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг в ГАУ «КПСОН Чкаловского района г. Екатеринбург». На основании приказа разработан перечень мер на объектах учреждения (г. Екатеринбург, пер. Трактористов, д.19, г. Екатеринбург, бульвар Тбилисский, д.3, г. Екатеринбург, пер. Автомобильный, д.3, ул. Братская, д.18.</p> <p>На официальном сайте учреждения https://zabota052.mpr.midul.ru в разделе «Доступная среда» в «Паспортах доступности объектов социальной инфраструктуры Свердловской области» по адресам: пер. Трактористов, 19; пер. Автомобильный,3; ул. Братская,18; 6.Тбилисский,3. размещена схема маршрутов проезда до организации на общественном транспорте и указано наличие парковки</p> <p>Консультирование данной категории граждан осуществляется по телефону, в сети интернет, в ходе личного приема или с выездом в адрес клиента</p> <p>В течение всего периода пандемии слушатели ШПБ и участники клубного</p>	2020-2021гг. и 1 кв. 2022

					<p>движения, в том числе инвалиды обучались и участвовали в мероприятиях дистанционно – онлайн и через WhatsApp,</p> <p>Улучшились условия жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширились его возможности самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности. В результате чего произошло положительное изменение качество жизни.</p> <p>На базе Центра работает Диспетчерский центр связи для граждан с нарушением слуха (ДЦС). Который функционирует по адресу бульвар Тбилисский дом-3, кабинет №7. Три сотрудника центра проучены по программе «Сурдоперевод в профессиональной деятельности».</p> <p>Получатели услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым</p>	
		Развитие материально-технической базы	постоянно		<p>В 2021 году для пункта проката приобретены технические средства реабилитации на сумму 130500руб. 00 коп. (целевая субсидия МСП).</p> <p>В 2021 году от ГАУ «КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга» в оперативное управление получено оборудование от КЦСОН для организации диспетчерского центра связи для граждан с нарушением слуха (ДЦС). на общую сумму 77850 руб 00 коп.</p>	2020-2021гг и 1 кв. 2022
3.2	Отсутствие в организации социального обслуживания Свердловской области условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Проведение капитального ремонта	IV квартал 2020 года (при наличии финансирования)	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального	<p>В 2021 году заявка и проектно-сметная документация по проведению капитального ремонта помещения по адресу: пер. Трактористов,19 были направлены в МСП Свердловской области на рассмотрение и выделение денежных средств. Ответ по данному вопросу не был получен.</p> <p>В 1 квартале 2022 года ремонтные работы не проводились.</p>	2020-2021гг и 1 кв. 2022

			обслужива-ния населения Чкаловского района города Екатеринбург а»			
3.3	Низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); оказание помощи, сопровождение инвалидов для предоставления им услуг в помещениях и на прилегающей территории	постоянно	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района города Екатеринбург а»	В центре работает диспетчерский центр для инвалидов по слуху (г. Екатеринбург, бульвар. Тбилисский, д.3), сотрудники которого обучены по программе «Обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации по обучению русскому жестовому языку специалистов, оказывающих услуги населению» В течение 1 квартала оказывалась срочная помощь, получатели услуг обеспечивались техническими средствами реабилитации, получали направление на реабилитацию в реабилитационные Центры Свердловской области.	2020-2021 гг. и 1 кв. 2022

IV. Добровольность, вежливость работников организаций

4.1	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Проведение инструктажа с работниками социального обслуживания по вопросам основных принципов, норм и правил служебного поведения	II кв. 2020г.	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района города Екатеринбург а»	С сотрудниками учреждения проведен инструктаж по теме: «Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания».	2020-2021гг. и 1 кв. 2022
-----	---	--	---------------	---	---	---------------------------

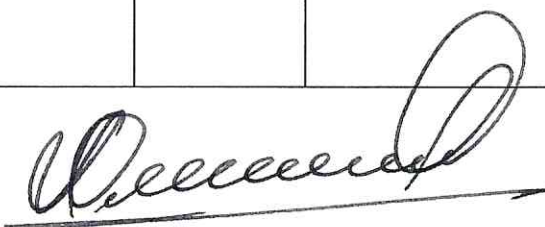
4.2	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	Проведение инструктажей работников организации социального обслуживания Свердловской области по вопросам выполнения кодекса этики, выполнения стандартов социальной области. Усиление контроля за соблюдением требований кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской области	II кв. 2020г.	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района города Екатеринбург»	С сотрудниками учреждения проведен инструктаж по теме: «Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания». Проведена разъяснительная работа с сотрудниками учреждения с целью предупреждения обеспокоенных жалоб.	2020-2021гг. и 1 кв. 2022
-----	--	---	---------------	---	--	---------------------------

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области при использовании форм дистанционных форм взаимодействия	Проведение инструктажей работников организации социального обслуживания Свердловской области по вопросам выполнения кодекса этики, выполнения стандартов социальной области. Усиление контроля за соблюдением требований кодекса этики, выполнения стандартов социальных услуг Свердловской области	II кв. 2020г.	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района города Екатеринбург»	С сотрудниками учреждения проведен инструктаж по теме: «Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания». Ведется разъяснительная работа с сотрудниками учреждения с целью предупреждения обеспокоенных жалоб.	1 кв. 2022
	Недостаточная готовность получателей социальных услуг рекомендовать организацию социального обслуживания Свердловской области родственникам и знакомым	Проведение с получателями услуг информационно-разъяснительной работы, распространение листовок, буклетов о работе, о видах, порядке и условиях предоставления услуг;	Постоянно	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального	Сотрудники учреждения проводят информационную работу до получателей услуг в виде буклетов, листовок. Проведен опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Оценка	2020-2021гг. и 1 кв. 2022

		проведение работы с работниками организации социального обслуживания Свердловской области по актуальности, доступности и полноте информации для получателей услуг		обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района города Екатеринбурга»	удовлетворенности качеством условий оказания услуг в учреждении составила 100%. Получатели услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Ведется разъяснительная работа с сотрудниками учреждения с целью предупреждения обоснованных жалоб.	
	Низкая удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	Качественное предоставление услуг гражданам. Проведение работы с работниками организации социального обслуживания Свердловской области по предотвращению обоснованных жалоб; проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг; проведение внутреннего аудита деятельности структурных подразделений, непосредственно оказывающих услуги	Постоянно	Семячкова Ольга Германовна директор государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района города Екатеринбурга»	Ведется разъяснительная работа с сотрудниками учреждения с целью предупреждения обоснованных жалоб. Проведен опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Оценка удовлетворенности качеством условий оказания услуг в учреждении составила 100%	2020-2021гг. и 1 кв.2022
	Низкая удовлетворенность получателей социальных услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания Свердловской области	Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг	ежеквартально		Проведен опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Оценка удовлетворенности качеством условий оказания услуг в учреждении составила 100%	1 кв. 2022

И.о директора



А.Н.Мокрушин