

Отчет
о реализации плана мероприятий организаций социального обслуживания Свердловской области на 2019 год по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской
области
ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга»

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	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 в том числе в реестре поставщиков социальных услуг	1 кв. 2020г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г.	Размещенная информация, соответствует, порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому 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»/ 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	1 кв. 2020г
1.1.1.	О дате гос. регистрации поставщика социальных услуг с указанием числа месяца и года регистрации	Актуализировать и систематизировать информацию	1 кв. 2020г.		Создан раздел «Об учредителе, дате регистрации».	1 кв. 2020г

1.1.2.	Об учредителе поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;	Актуализировать и систематизировать информацию	1 кв. 2020г.		Создан раздел «Об учредителе, дате регистрации».	1 кв. 2020г
1.1.3.	О месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;	Разместить информацию о месте нахождения учреждения и транспортную схему проезда на сайте	1 кв. 2020г.		Создан раздел «Местонахождение, режим работы, контактные телефоны и адрес электронной почты».	1 кв. 2020г
1.1.4.	о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;	Разместить информацию о режиме, графике работы учреждения на сайте	1 кв. 2020г.		Создан раздел «Местонахождение, режим работы, контактные телефоны и адрес электронной почты».	1 кв. 2020г
1.1.5.	о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты;	Актуализировать информацию	1 кв. 2020г.		Создан раздел «Местонахождение, режим работы, контактные телефоны и адрес электронной почты».	1 кв. 2020г
1.1.6.	о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	Актуализировать и систематизировать информацию	1 кв. 2020г.		Раздел переименован в «О руководителе, его заместителях, руководителях структурных подразделений».	1 кв. 2020г
1.1.7.	о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о	Наполнение актуальной информацией данного раздела на сайте учреждения	1 кв. 2020г.		Создана ссылка на раздел Реестра поставщиков «Сведения о персональном составе работников организации» в разделе о структурных подразделениях; Добавлена ссылка на раздел сайта о Попечительском совете.	1 кв. 2020г

	<i>структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;</i>					
1.1.8.	<i>о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»).</i>	Дополнить информацию по данному разделу.	1 кв. 2020г.		Данная информация размещена в соответствующем разделе Реестра поставщиков. Раздел актуален.	1 кв. 2020г
1.1.9.	<i>о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)</i>	Актуализировать и систематизировать информацию	1 кв. 2020г.		Данная информация размещена в соответствующем разделе Реестра поставщиков. Раздел актуален.	1 кв. 2020г
1.1.10.	<i>о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)</i>	Актуализировать, дополнить и систематизировать информацию по данному разделу	1 кв. 2020г.		Данная информация размещена в соответствующем разделе Реестра поставщиков. Раздел актуален.	1 кв. 2020г
1.1.11.	<i>о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам</i>	Размещение на сайте материалов (в том числе памяток,	1 кв. 2020г.		На сайте размещены материалы, содержащие информацию о правах и	1 кв. 2020г

	социальных услуг и форм социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно.	буклетов) содержащих информацию о правах и обязанностях получателей социальных услуг, о видах социальных услуг, условиях их предоставления о тарифах на эти услуги			обязанностях получателей социальных услуг, о видах социальных услуг, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги.	
1.1.12.	о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	Актуализировать информацию по данному разделу.	1 кв. 2020г.		Данная информация размещена в соответствующем разделе Реестра поставщиков. Раздел актуален.	1 кв. 2020г
1.1.13.	о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с	Актуализировать и систематизировать информацию	1 кв. 2020г.		Данная информация размещена в соответствующем разделе Реестра поставщиков. Раздел актуален.	1 кв. 2020г

	<i>договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</i>					
1.1.14.	<i>об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</i>	Дополнить информацию	1 кв. 2020г.		Данная информация размещена в соответствующем разделе Реестра поставщиков. Раздел актуален.	1 кв. 2020г
1.1.15	<i>о финансово- хозяйственной деятельности</i>	Актуализировать и систематизировать информацию	1 кв. 2020г.		План ФХД на 2020 год размещен.	1 кв. 2020г
1.1.16	<i>о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</i>	Актуализировать и систематизировать информацию	1 кв. 2020г.		Размещены правила внутреннего распорядка для получателей услуг.	1 кв. 2020г
1.1.17	<i>о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания ими социальных услуг,</i>	Актуализировать и систематизировать информацию	1 кв. 2020г.		В разделе «Результаты проверок» размещены документы по результатам проведенных проверок.	1 кв. 2020г
1.1.18	<i>ссылки на официальные сайты Министерства социальной политики Свердловской области и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в сети Интернет.</i>	Актуализировать и систематизировать информацию	1 кв. 2020г.		Ссылки на официальные сайты присутствуют.	1 кв. 2020г
1.3	Низкая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на	1. Повышение качества и актуализация информации в реестре поставщиков социальных услуг, на стендах в помещениях	1 кв. 2020г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г.	1. В течение 1 квартала 2020 года для получателей услуг информации размещалась на стендах в помещениях учреждения, на интерактивной информационной стойке (буклеты, листовки) и на официальном сайте https://zabota052.msp.midural.ru	1 кв. 2020г

	официальных сайтах в сети "Интернет"	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			в разделе «новости». 2. В течение 1 квартала 2020 года получателям услуг было роздано более 1000 информационных листовок и буклетов о видах, порядке и условиях предоставления услуг в учреждении. 3. Создана группа получателей социальных слуг в WhatsApp, где они также оперативно получают информацию о видах, порядке и условиях предоставления услуг в учреждении.	
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.3	Низкая удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией	1.Развитие материально-технической базы учреждения. 2 Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.	1 кв. 2020г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г	Созданы комфортные и доступные условия для предоставления услуг гражданам Организация укомплектована специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. В течение 1 квартала был проведен опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Оценка удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией составила 100%	1 кв. 2020г
2.3.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	Поддерживать в санитарном состоянии санитарно-гигиенические помещения			В течение 1 кв. 2020 во всех филиалах Центра поддерживалось санитарное состояние в санитарно-гигиенических помещениях	1 кв. 2020г

2.3.5	Санитарное состояние помещений организации;	Обеспечить санитарное состояние помещений организации			В течение 1 кв. 2020 во всех помещениях филиалов Центра поддерживалось санитарное состояние	1 кв. 2020г
2.3.6	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);	Разместить на официальном сайте организации схему маршрутов проезда по адресам: пер.Трактористов, 19; пер. Автомобильный,3; ул. Братская,18; б.Тбилисский,3.			На официальном сайте организации в разделах «о центре» и «контакты» размещена схема маршрутов проезда к учреждению и его филиалам по адресам: пер.Трактористов, 19; пер. Автомобильный,3; ул. Братская,18; б.Тбилисский,3.	1 кв. 2020г
2.3.7	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).	Обеспечить доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении			Обеспечена доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении	1 кв. 2020 г.

III. Доступность услуг для инвалидов

3.1	Низкая удовлетворенность комфортными условиями для предоставления услуг	1.Проведение занятий (под роспись, с отметкой в журнале инструктажа) с сотрудниками учреждения по ознакомлению с перечнем мер и порядком предоставления услуг инвалидам. 2.Обеспечить меры для доступа инвалидов (с учетом их потребностей) к месту предоставления услуг учреждением.	1 кв. 2020г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г	Подготовлен приказ №17 от 18.02.2020 о внесение изменений в приказ № 58 от 23.11 18 года «Об утверждении перечня мер для обеспечения доступности для инвалидов к месту предоставления услуг в ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» в связи с актуализацией» Актуализирован приказ №16 от18.02.2020г. «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	1 кв. 2020г.
-----	---	--	--------------	--	---	--------------

					<p>услуг на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, находящимся в государственной собственности Свердловской области, которые невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов до его реконструкции или капитального ремонта»</p> <p>В соответствии с данными приказами бал проведен инструктаж с сотрудниками учреждения с отметкой в Журнале инструктажей по оказанию помощи инвалидам по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг. Данная информация размещена на официальном сайте учреждения в разделе «доступная среда» на официальном сайте учреждения https://zabota052.msp.midural.ru в разделе «доступная среда» в «Паспортах доступности объектов социальной инфраструктуры Свердловской области» по адресам: пер.Трактористов, 19; пер. Автомобильный, 3; ул. Братская, 18; б.Тбилисский, 3. также на сайте размещена схема маршрутов проезда до организации на общественном транспорте и указано наличие парковки.</p>	
3.2	Не полное соответствие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	1.Соблюдение и выполнение сотрудниками учреждения перечня мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг	1 кв. 2020	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г	<p>Консультирование граждан с ограниченными возможностями осуществляется по телефону, в сети интернет, в ходе личного приема или с выездом в адрес клиента.</p> <p>Улучшились условия жизнедеятельности получателя социальных услуг</p>	1 кв. 2020г.

		2. Подготовлена и направлена в МСП Свердловской области проектно-сметная документация по проведению капитального ремонта помещения по адресу: бульвар Тбилисский,3			и (или) расширились его возможности самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности. Произошло положительное изменение качества жизни в результате получения социальных услуг	
3.3	Низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	1. Проведение занятий (под роспись, с отметкой в журнале инструктажа) с сотрудниками учреждения по ознакомлению с перечнем мер и порядком предоставления услуг инвалидам. 2. Оказание помощи, сопровождение инвалидов для предоставления им услуг специалистами Центра в помещениях и на прилегающей территории.	1 кв. 2020г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г	Актуализирован приказ №16 от 18.02.2020г. «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, которые невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов до его реконструкции или капитального ремонта» В соответствии с данным приказом был проведен инструктаж с сотрудниками учреждения с отметкой в Журнале инструктажей по оказанию помощи инвалидам по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг. Данная информация размещена на официальном сайте учреждения в разделе «доступная среда» на официальном сайте учреждения https://zabota052.msp.midural.ru в разделе «доступная среда» в «Паспортах доступности объектов социальной инфраструктуры Свердловской области»	1 кв. 2020г.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	1.Проведение с сотрудниками учреждения внепланового 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. 2.Анализ кадрового потенциала учреждения; планирование обучения и повышение квалификации работников. 3. Организация обучения сотрудников учреждения в соответствии с планом обучения.	1 кв. 2020г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г	1. С сотрудниками учреждения проведены внеплановые занятия с изучением «Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания», с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения. Все сотрудники ознакомлены под роспись. 2. В 1 квартале 2020 года был проведен анализ кадрового потенциала учреждения и составлен план обучения сотрудников. 3.В соответствии с Планом обучения - 11 сотрудников повысили квалификацию и прошли профессиональную переподготовку.	1 кв. 2020г.
4.2	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	1.Ознакомление работников учреждения с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения.	1 кв. 2020г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г	С сотрудниками учреждения проведены внеплановые занятия с изучением «Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания», с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения. Ознакомление работников учреждения с основными принципами, нормами и	1 кв. 2020г.

		<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>правилами служебного поведения с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения</p> <p>Издан приказ по учреждению, подготовлены документы к проведению внутреннего аудита структурных подразделений, оказывающих социальные услуги. Руководители структурных подразделений ознакомлены под роспись.</p> <p>Проведен опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Оценка удовлетворенностью доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг составила 100%</p>	
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>	1 кв. 2020г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г	<p>1.С сотрудниками учреждения проведены внеплановые занятия с изучением «Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания», с основными принципами, нормами и правилами служебного поведения. Все сотрудники ознакомлены под роспись.</p> <p>2. В 1 квартале 2020 года был проведен анализ кадрового потенциала учреждения и составлен план обучения сотрудников. 3.В соответствии с Планом обучения - 11 сотрудников повысили квалификацию и прошли профессиональную переподготовку.</p>	1 кв. 2020г.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1	Не достаточная готовность получателей услуг рекомендовать	1.Проведение с получателями услуг информационно-	1 кв. 2020г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского	1.Проведение с получателями услуг информационно-разъяснительной работы, распространение листовок,	1 кв. 2020г.

	организацию родственникам и знакомым	<p>разъяснительной работы, распространение листовок, буклетов о работе отделений учреждения, о видах, порядке и условиях предоставления услуг.</p> <p>2.Проведение работы с сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги, по актуальности, доступности и полноте информации для получателей услуг о работе учреждения.</p>		района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г	<p>буклетов о работе отделений учреждения, о видах, порядке и условиях предоставления услуг. Улучшились условия жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширились его возможности самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности. Произошло положительное изменение качества жизни в результате получения социальных услуг</p> <p>Получатели услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Проведение работы с сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги, по актуальности, доступности и полноте информации для получателей услуг о работе центра.</p>	
5.3	Низкая удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	<p>1.Проведение работы с сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги по предотвращению обоснованных жалоб.</p> <p>2. Проведение опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.</p>	1 кв. 2020 г.	Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга» Семячкова О.Г	<p>Проведена разъяснительная работа с сотрудниками учреждения с целью предупреждения обоснованных жалоб.</p> <p>Проведен опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Оценка удовлетворенностью организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг составила 100%</p> <p>Получатели услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым</p>	1 кв. 2020г.

Директор

О.Г.Семячкова