

Информации об устранении недостатков в 2020 году по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2019 году

Наименование мероприятия*	Наименование организации	Объем финансирования**, тыс. руб.	Необходимость продолжения реализации мероприятия в 2021 году, причины, сроки, объем финансирования	Нормативный правовой акт, в рамках которого осуществляется выделение средств и реализация мероприятий
<p>Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</p> <p>1.В течение года актуализация информации в реестре поставщиков социальных услуг, регулярное обновление информации на стендах в помещениях учреждения, на интерактивной информационной стойке. Регулярное наполнение актуальной, полной и доступной информацией официального сайта учреждения https://zabota052.msp.midural.ru</p> <p>2.Проведение в течение года (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.</p> <p>По итогам проведенного ежеквартального опроса, получатели услуг полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».</p>	ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга»	-	-	-
<p><u>Комфортность условий предоставления услуг</u></p> <p>1.В течение 2020 года в центре проводились закупки оргтехники и мебели, плановая замена устаревшего оборудования (компьютеры, принтеры, копировальная</p>	ГАУ «КЦСОН Чкаловского района	474,168	-	В рамках реализации мероприятий регионального проекта «Старшее поколение».

<p>техника, сетевое оборудование) и программного обеспечения (Windows, Office) на более современное.</p> <p>Приобретение и монтаж компьютерной техники для организации процесса социального обслуживания, подключение к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», создание защищенных каналов связи. Модернизировано 11 рабочих мест, в том числе 8 из них получили защищенные каналы связи для работы в web-версии информационной системы «Социальное обслуживание населения 2.0»</p> <p>2.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>г.Екатеринбу рга»</p>			<p>В соответствии с заявкой учреждения от 12.05.2020 № 351-02</p>
<p><u>Доступность услуг для инвалидов.</u></p> <p>1 На рассмотрение в МСП Свердловской области была направлена заявка на выделение денежных средств и проектно-сметная документация по проведению капитального ремонта помещения по адресу: бульвар Тбилисский,3</p> <p>2.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>3. Для обеспечения доступа инвалидов (с учетом их потребностей) к месту предоставления услуг было предпринято:</p> <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>ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбу рга»</p>	<p>0</p>	<p>С целью оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности получения услуг для инвалидов была направлена в МСП Свердловской области на рассмотрение заявка на выделение денежных средств и проектно-сметная документация по проведению капитального ремонта помещения по адресу: бульвар Тбилисский,3</p> <p>В связи с отсутствием финансирования в 2020 году согласно заявки на выделение денежных средств, капитальный ремонт помещения по адресу: бульвар Тбилисский,3 не проводился.</p> <p>Сроки: по мере финансирования.</p> <p>Объемы финансирования: 2 769 234 руб.</p>	<p>Основание :</p> <p>- Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;</p> <p>- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи.;</p> <p>- Постановление Правительства Свердловской области от</p>

<p>- при входе в здание размещена табличка выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, 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>4.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>В учреждении организована бригада по межэтажной транспортировке и сопровождению инвалидов в медицинские организации и другие социальные учреждения.</p>				<p>22 января 2014 года №23-ПП «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Доступная среда» на 2014-2020».</p>
<p><u>Доброжелательность, вежливость работников организации</u></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, в том числе при использовании дистанционных форм.</p>	<p>ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга»</p>	-	-	-

<p>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>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, насколько получатели услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. Все опрошиваемые получатели услуг полностью удовлетворены качеством общения.</p>				
<p><u>Удовлетворенность условиями оказания услуг.</u></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>Также в течение 2020 года в учреждении велась работа по предотвращению обоснованных жалоб, для этого с</p>	<p>ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбу рга»</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>

<p>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>2. С сотрудниками структурных подразделений, оказывающих услуги, регулярно проводились занятия, о необходимости доведения до получателей услуг информации о работе учреждения, ее актуальности, доступности и полноте.</p> <p>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>3. В соответствии с планом по СМК и 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.</p> <p>Ежеквартально проводился опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении. Все опрошиваемые получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг в учреждении.</p>				
---	--	--	--	--

Директор



О.Г.Семячкова

Исп. .Нифонтова М.Е. 287-56-31

*В соответствии с приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 13.05.2020 № 299 «О мерах, направленных на улучшение деятельности организаций социального обслуживания Свердловской области, по результатам проведенной в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области»

**Указывать только те мероприятия, на реализацию которых было выделено финансирование