

ОТЧЕТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Сударушка"
Кировского Административного округа" (далее – учреждение),
на 2024 год

№	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 и мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

1	2	3	4	5	6	7
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением получена оценка по критерию "Открытость и доступность информации об организации" - 100 баллов					
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг" – 99,70 балла	Проведение мониторинга комфортности условий предоставления услуг учреждением	15.04.2024	Богачева С.Ю. (заместитель руководителя), Фролова Ю.Н. (заместитель руководителя)	Мониторинг комфортности условий предоставления услуг населению осуществляется в соответствии с планом по улучшению качества работы	15.04.2024

1	2	3	4	5	6	7
					учреждения. В учреждении соблюдены все необходимые комфортные условия для предоставления услуг	
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов" - 99,70 балла	Проведение мониторинга условий доступности услуг для инвалидов в учреждении	15.04.2024	Курбатова О.Ю. (заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов), Фролова Ю.Н. (заместитель руководителя)	Мониторинг комфортности условий предоставления услуг инвалидам и лицам с ОВЗ осуществляется в соответствии с планом по улучшению качества работы учреждения. В учреждении соблюдены комфортные условия для предоставления услуг данным категориям граждан. Для получения объективных данных в on-line формате проведено	15.04.2024

1	2	3	4	5	6	7
					анкетирование, которое прошли 80 граждан с инвалидностью	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4	Значение показателя "Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" - 99,20 балла	Проведение технической учебы, семинаров с сотрудниками учреждения по вопросам профессиональной служебной этики, культуры служебного поведения, разрешения конфликтных ситуаций	30.12.2024	Богачева С.Ю. (заместитель руководителя), Фролова Ю.Н. (заместитель руководителя), Курбатова О.Ю. (заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов), Мирошина О. С. (заведующий отделением срочного социального обслуживания и организационного обеспечения), Вольф Т.И. (заведующий отделением	1. Проведены 8 семинаров-практикумов "Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности" – психолог учреждения, присутствовали 68 сотрудников, разработаны буклеты; 2. Проведены 8 семинаров "Разрешение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности" для социальных работников на минисобраниях в отделениях, – психолог учреждения,	30.10.2024

1	2	3	4	5	6	7
				дневного пребывания граждан), Машкина Ю.А. (заведующий отделением профилактики безнадзорности и семейного неблагополучия)	присутствовали 84 социальных работников, разработаны памятки; 3. Проведено 8 семинаров-практикумов о деятельности отделений учреждения (ОССОиОО, ОСРИ, ОДШПТВии, ОПБиСН), - заместитель руководителя, заведующие отделений, специалист по социальной работе, присутствовали 47 сотрудников учреждения, разработаны буклеты о деятельности отделений учреждения; 4. Проведено 2 семинара-практикума для специалистов структурных	

1	2	3	4	5	6	7
					подразделений "Профессиональная клиентоцентричность; основы взаимодействия и коммуникации", - заместитель руководителя, присутствовали 121 сотрудник учреждения. Учреждением приняты в работу основные принципы клиентоцентричного подхода	
11		11.1 Организация (продолжение) работы по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлением деятельности учреждения	30.12.2024	Лобанова Н.В. (специалист по управлению персоналом) Пахомова А.А. (специалист по управлению персоналом)	За отчетный период повышение квалификации прошли 88 человек. Переподготовку по направлением деятельности учреждения прошли 4 сотрудника	16.12.2024
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
15	Значение показателя "Доля	Ежеквартальное проведение опросов	30.12.2024	Мирошина О.С. (заведующий)	За отчетный период проведено 4	30.12.2024

1	2	3	4	5	6	7
	получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации" - 99,50 балла	получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг)		отделением срочного социального обслуживания и организационного обеспечения)	социологических опроса, в которых приняли участие 2400 респондентов	

Руководитель бюджетного учреждения Омской области
"Комплексный центр социального обслуживания населения
"Сударушка" Кировского Административного округа"

СОГЛАСОВАНО

Руководитель департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской области



Е.С. Басова



Ю.Ю. Куравина