

МИНИСТЕРСТВО
СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное казенное учреждение
социального обслуживания населения
Свердловской области

«ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ»
(ГКУ СОН СО «ОМЦСП»)

ул. Баумана, 51, г. Екатеринбург, 620057

тел. (343) 336-41-95, факс (343) 336-41-95

ОКПО 63377295; ОГРН 1096673010170;

ИНН/ КПП 6673205468 / 668601001

E-mail: info@uralsocinform.ru

<http://uralsocinform.ru/>

04.02.2022 № 119
На № _____ от _____

Министру
социальной политики
Свердловской области

А.В. Злоказову

О направлении отчета
о реализации Плана мероприятий
за 4 квартал 2021 года

Уважаемый Андрей Владимирович!

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» направляю Вам Отчёт о реализации Плана мероприятий Государственного казенного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области за 4 квартал 2021 года.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

И.о. директора



Т.В. Мелентьева

Утверждаю
 И.о. директора ГКУ СОН СО «Организационно-методический центр социальной помощи»

 Т.В. Мелентьева
 « 28 » 07 2022 г.

ОТЧЕТ

о реализации плана мероприятий организаций социального обслуживания Свердловской области по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области
Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области
«Организационно-методический центр социальной помощи» за 4 квартал 2021 года

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 социального обслуживания Свердловской области						
1.	Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социального обслуживания Свердловской области, па	Подготовка приказа о назначении ответственных лиц, ответственных за предоставление информации для информационного наполнения и поддержания в актуальном состоянии	3-й квартал 2020 года	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Приказ № 114 от 09.07.2020	09.07.2020

	официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области, ее содержанию и порядку (форме), установленными нормативными правовыми актами	разделов Реестра поставщиков социальных услуг Свердловской области в информационной системе «Социальное обслуживание населения», информации на официальном сайте учреждения				
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.	Отсутствие комфортных условий для предоставления услуг. Несвоевременное предоставление услуг.	<p>Планируется приобретение дополнительного серверного оборудования, которое позволит создать полноценный контакт – центр с распределением вызовов, возможностью организации очереди в зависимости от приоритета вызова и т.д.</p>	4-й квартал 2020 г.	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Подготовка необходимых документов, сбор коммерческих предложений, составление технических заданий	<p>Денежные средства, необходимые для приобретения дополнительного серверного оборудования МСП СО не выделены. Письма в МСП (исх. от 30.07.2020 №604; исх. от 21.08 2020. № 652 о выделении дополнительных лимитов бюджетных обязательств на приобретение серверного оборудования и</p>

								программного обеспечения прилагаются).
3.	Низкая удовлетворенность комфортабельностью предоставления услуг организацией социального обслуживания Свердловской области	В ИС «ЕСТ» для получателей социальных услуг планируется размещение опросного листа, а также внедрение дополнительного отчета, позволяющего проводить анализ удовлетворенности получателей услуг в части работы «ЕСТ». Дополнительно для граждан в разделе «On-line - консультации» ИС «ЕСТ» будет реализована возможность отправки обращения о потребности в социальном обслуживании	4-й квартал 2020 г.	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Разработка и составление опросного листа, дополнительного отчета	В декабре 2020 года в ИС «ЕСТ» внедрена «Анкета оценки качества предоставления услуг» и отчет «Итог оценки качества предоставления услуг» Реализована возможность отправки обращения гражданина о потребности в социальном обслуживании.		
III. Доступность услуг для инвалидов								
4.	Отсутствие в организации социального обслуживания Свердловской области условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Услуга – консультирование оказывается дистанционно посредством ИС «Единый социальный телефон».	В течение года	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Ежемесячный анализ удовлетворенности получателей услуги в части работы ИС «Единый социальный телефон» посредством анкетирования	Выполнено в течение года		

		Для граждан с нарушением слуха в 2021 году обеспечена возможность получения информационных услуг по вопросам социальной поддержки в режиме реального времени, посредством универсальной платформы перевода жестового языка «Сурдо-онлайн» (SOL).	Май-август 2021		Исполнение п.7 Приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 01.09.2020 № 522 «О создании условий информационной доступности для граждан с нарушениями слуха»	Исполнено
5.	Низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	В ИС «ЕСТ» для получателей социальных услуг планируется размещение опросного листа, а также внедрение дополнительного отчета, позволяющего проводить анализ удовлетворенности получателей услуг в части работы «ЕСТ».	4-й квартал 2020 года	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Анализ удовлетворенности получателей услуги посредством анкетирования и опроса	В декабре 2020 года в ИС «ЕСТ» внедрена «Анкета оценки качества предоставления услуг» и отчет «Итоги оценки качества предоставления услуг»
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
6.	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих непосредственное оказание	Ежемесячное проведение с сотрудниками инструктажей по вопросам организации обслуживания	В течение года	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Организована профессиональная переподготовка. Усилен контроль со стороны руководства учреждения.	Регулярное проведение инструктажей, рабочих встреч и совещаний.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
услуги	В 2020 -2021 г.г.	В течение года	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	По итогам проделанной работы наблюдается значительный рост количества обращений граждан	Выполнено в течение года
7. Недостаточная готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания Свердловской области родственникам и знакомым	В 2020 -2021 г.г. информационные листовки о работе «ЕСТ» размещены в организациях социального обслуживания, здравоохранения, ГУФСИН, В результате наблюдается рост количества обращений.	4-й квартал 2020 г.	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Составление и размещение опросного листа, внедрение отчета для анализа удовлетворенности получателей услуг	Выполнено. В декабре 2020 года в ИС «ЕСТ» внедрена «Анкета оценки качества предоставления услуг» и отчет «Итог оценки качества предоставления услуг».
8. Низкая удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	В ИС «ЕСТ» для получателей социальных услуг планируется размещение опросного листа, а также внедрение дополнительного отчета, позволяющего проводить анализ удовлетворенности получателей услуг в части работы «ЕСТ».	В течение года	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Проведение анализа удовлетворенности получателей услуг по итогу анкетирования.	Выполнено. В декабре 2020 года ИС «ЕСТ» внедрен отчет «Итог оценки качества предоставления услуг»
9. Низкая удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания Свердловской области	Проведение анализа удовлетворенности получателей услуг по итогу анкетирования.	В течение года	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Проведение анкетирования, обучения на курсах повышения квалификации.	Выполнено. В декабре 2020 года ИС «ЕСТ» внедрен отчет «Итог оценки качества предоставления услуг»