

МИНИСТЕРСТВО  
СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное казенное учреждение  
социального обслуживания населения  
Свердловской области  
«ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ  
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ»  
(ГКУ СОИ СО «ОМЦСП»)  
ул. Баумана, 71, г. Екатеринбург, 620057  
тел. (343) 376-41-45, факс (343) 376-41-95  
ОКПО 67377295, ОГРН 109667010130  
ИНН КШ 6673295468, 66800190  
E-mail: info@icassocinform.ru  
<http://icassocinform.ru>

Министру  
социальной политики  
Свердловской области

А.В. Злоказову

ИЗ 10.06.20 № 899  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_

О направлении информации

Уважаемый Андрей Владимирович!

Во исполнение Вашего указания на основании письма Министерства социальной политики Свердловской области от 03.03.2020 № 07-17-12/3651 «О предоставлении информации» направляю Вам 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 на 2020 год по ГКУ СОИ СО «ОМЦСП» за 3-й квартал 2020 года.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

Директор



С.А. Белкин

Утверждаю  
 Директор ГКУ СОИ СО «Организационно-методический  
 центр социальной помощи»  
 С.А. Белкин  
 «    »                    2020 г.

### ОТЧЕТ

о реализации плана мероприятий организаций социальной помощи Свердловской области по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной помощи Свердловской области на 2020 год  
 Государственное казенное учреждение социальной помощи населения Свердловской области  
 «Организационно-методический центр социальной помощи»

Номер строки	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социальной помощи Свердловской области	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социальной помощи 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
<b>1. Открытость и доступность информации об организации социальной помощи Свердловской области</b>						
1.	Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области, размещенной на информационных страницах в	Издан приказ №114 от 09.07.2020г. «О назначении ответственных лиц, ответственных за предоставление информации для	В течение года	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Приказ № 114 от 09.07.2020	В течение года

	<p>помещении организации социального обслуживания Свердловской области, на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области, ее содержанию и порядку (форме), установленными нормативными правовыми актами</p>	<p>информационного наполнения и поддержания в актуальном состоянии разделов Реестра поставщиков социальных услуг Свердловской области в информационной системе «Социальное обслуживание населения», информации на официальном сайте учреждения»</p>			
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>					
<p>2.</p>	<p>Отсутствие комфортных условий для предоставления услуг. Несвоевременное предоставление услуг.</p>	<p>Планируется приобретение дополнительного серверного оборудования, которое позволит создать полноценный контакт – центр с распределением вызовов, возможностью организации очередей в зависимости от приоритета вызова и т.д.</p>	<p>4-й квартал 2020 г.</p>	<p>Заместитель директора Коваленко Г.Г.</p>	<p>4-й квартал 2020г.</p>
<p>3.</p>	<p>Низкая удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания Свердловской области</p>	<p>В ИС «ЕСТ» для получателей социальных услуг планируется размещение опросного листа, а также внедрение дополнительного отчета,</p>	<p>4-й квартал 2020 г.</p>	<p>Заместитель директора Коваленко Г.Г.</p>	<p>4-й квартал 2020 г.</p>
<p>Подготовка необходимых документов, сбор коммерческих предложений, составление технических заданий</p>					
<p>Разработка и составление опросного листа, дополнительного отчета</p>					

				<p>позволяющего проводить анализ удовлетворенности получателей услуг в части работы «ЕСТ». Дополнительно для граждан в разделе «Op-line - консультации» ИС «ЕСТ» будет реализована возможность отправки обращения о потребности в социальном обслуживании.</p>				
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>								
4.	<p>Отсутствие в организации социального обслуживания Свердловской области условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Услуга – консультирование оказывается дистанционно посредством ИС «Единый социальный телефон»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместитель директора Коваленко Г.Г.</p>	<p>Ежемесячный анализ удовлетворенности получателей услуги в части работы ИС «Единый социальный телефон» посредством анкетирования</p>	<p>В течение года</p>		
5.	<p>Низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>В 4 кв. 2020 года в ИС «ЕСТ» для получателей социальных услуг планируется размещение опросного листа, а также внедрение дополнительного отчета, позволяющего проводить анализ</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместитель директора Коваленко Г.Г.</p>	<p>Анализ удовлетворенности получателей услуги посредством анкетирования и опроса</p>	<p>В течение года</p>		

	удовлетворенности получателей услуг в части работы «ЕСТ».					
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
6.	Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания Свердловской области, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	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.	В течение года
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
7.	Недостаточная готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания Свердловской области родственникам и знакомым	В 2020 году информационные листовки о работе «ЕСТ» размещены в организациях социального обслуживания, здравоохранения, ГУФСИН, В результате наблюдается рост количества обращений.	В течение года	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	За 6 мес. 2020 года поступило 12 727 обращений, что на 26,4 % больше аналогичного периода 2019 года (3360 обращений).	В течение года
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	4-й квартал 2020 г.	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Составление и размещение опросного листа, внедрение дополнительного отчета для анализа	4-й квартал 2020 г.

			провести анализ удовлетворенности получателей услуг в части работы «ЕСІ».			удовлетворенности получателей 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.	В течение года

Григорий Григорьевич Коваленко  
(343) 331 - 55-85