

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/>

25.06.2021 № 599

На № _____ от _____

Министру
социальной политики
Свердловской области

А.В. Злоказову


О направлении информации

Уважаемый Андрей Владимирович!

Во исполнение Вашего указания на основании Приказа 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 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 ГКУ СОН СО «ОМЦСП» за 2020 год.

- Приложение: 1. Отчет на 5 л. в 1 экз.
2. Копия письма от 21.08.2020 № 652 на 1 л. в 1 экз.
3. Копия письма от 30.07.2020 № 604 на 2 л. в 1 экз.

Директор

С уважением,


С.А. Белкин

Утверждаю
 Директор ГКУ СОН СО «Организационно-методический
 центр социальной помощи»
 С.А. Белкин
 « _____ » _____ 2021 г.

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 населения Свердловской области на 2020 год

Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области
 «Организационно-методический центр социальной помощи»

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	Фактический срок реализации
					о ходе реализации мер по устранению выявленных недостатков	реализации
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания Свердловской области						
1.	Несоответствие информации о деятельности организаций социального обслуживания Свердловской области,	Подготовка Приказа о назначении Ответственных лиц, ответственных за предоставление информации для	3-й квартал 2020 г.	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Приказ № 114 от 09.07.2020	09.07.2020

<p>размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания Свердловской области, на официальном сайте организации социального обслуживания Свердловской области, ее содержание и порядку (форме), установленными нормативными правовыми актами</p>	<p>информационного наполнения и поддержания в актуальном состоянии разделов Регистра 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. 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>Подготовка необходимых документов, сбор коммерческих предложений, составление технических заданий</p>	<p>Не исполнен. 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</p>

					<p>приобретение серверного оборудования и программного обеспечения прилагаются.</p>
<p>3. Низкая удовлетворенность комфортомностью 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, 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</p>	<p>4-й квартал 2020 г.</p>	<p>Заместитель директора Коваленко Г.Г.</p>	<p>Разработка и составление опросного листа, дополнительного отчета</p>	<p>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.</p>

		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	В течение года
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 г.	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	Ежемесячное проведение с сотрудниками инструментами по вопросам организации	В течение года	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Организована профессиональная переподготовка. Усилен контроль со стороны	Регулярное проведение инструментами.

	Свердловской области, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	обслуживания			руководства учреждения.	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуги						
7.	Недостаточная готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания Свердловской области родственникам и знакомым	В 2020 году информационные листовки о работе «ЕСТ» разработаны и размещены в организациях социального обслуживания, здравоохранения, ГУФСИН, В результате наблюдается рост количества обращений.	В течение года	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	По итогам проделанной работы наблюдается значительный рост количества обращений граждан.	В течении 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 проводить анализ удовлетворенности получателей услуг в части работы «ЕСТ».	4-й квартал 2020 г.	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Составление и размещение опросного листа, внедрение дополнительного отчета для анализа удовлетворенности получателей услуг	В декабре 2020 года в ИС «ЕСТ» внедрена «Анкета оценки качества предоставления услуг» и отчет «Итог оценки качества предоставления услуг».
9.	Низкая удовлетворенность получателей услуг в целом	Проведение анализа удовлетворенности	В течение года	Заместитель директора	Проведение анкетирования,	В декабре 2020 года ИС «ЕСТ» внедрен

условиями оказания услуг в организации социального обслуживания Свердловской области	получателей услуг по итогу анкетирования.		Коваленко Г. Г.	обучение сотрудников на курсах повышения квалификации.	отчет «Итог оценки качества предоставления услуг».
--	---	--	-----------------	--	--