

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/>

26.07.2023 № 231
На № _____ от _____

Министру
социальной политики
Свердловской области

А.В. Злоказову

О направлении Отчета
о реализации Плана мероприятий
по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой
оценки качества условий оказания услуг,
за 2 квартал 2023 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, за 2 квартал 2023 года.


Приложение: на 7 л. в 1 экз.

И.о. директора



Т.В. Мелентьева

Ткаченко Наталья Юрьевна
(343) 336-22-00

Утверждаю
И.о. директора ГКУ СО «Организационно-методический центр социальной помощи»
Т.В. Мелентьева
«» _____ 2023г.

ОТЧЕТ

о реализации плана мероприятий организационно-методического центра социальной помощи населения Свердловской области по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной помощи населения Свердловской области
Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области
«Организационно-методический центр социальной помощи»
За 2 квартал 2023 года

Номер строки	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания	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. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания Свердловской области						
1.	Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания Свердловской области, размещенной	Подготовка Приказа о назначении ответственных лиц, ответственных за предоставление информации для информационного наполнения и поддержания в актуальном состоянии разделов Реестра поставщиков социальных услуг Свердловской области в	В течение 2020 года	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Приказ № 114 от 09.07.2020	09.07.2020

<p>на информационных стендах в 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>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.</p>

3.	<p>Низкая удовлетворенность комфортом и качеством 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».</p> <p>Дополнительно для граждан в разделе «On-line - консультация» ИС «ЕСТ» будет реализована возможность отправки обращения о потребности в социальном обслуживании.</p>	4-й квартал 2020 г.	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	<p>Разработка и составление опросного листа, дополнительно го 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>
----	---	---	---------------------	--------------------------------------	--	--

III. Доступность услуг для инвалидов

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>Для получателей с 2022 года функционирует публичный пользовательский Web-интерфейс «Единый социальный телефон» http://est.est-ekb.ru/, позволяющий получить «Online – консультацию» по вопросам социальной защиты и поддержки.</p> <p>Для граждан с нарушением слуха обеспечена возможность получения услуг по мерам социальной поддержки с использованием платформы</p>	В течение года	Заместитель директора Ткаченко Н.Ю.	<p>Ежемесячный анализ удовлетворенности получателей услуги в части работы ИС «Единый социальный телефон» посредством анкетирования</p>	<p>В течение года</p>
----	--	--	----------------	-------------------------------------	--	-----------------------

		перевода русского жестового языка «Сурдо-онлайн». Дополнительно информация о работе диспетчерских центров связи Свердловской области размещена на сайте.					
5.	Низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	В ИС «ЕСТ» для получателей социальных услуг размещен опросный лист, позволяющий проводить анализ удовлетворенности получателей услуг в части работы «ЕСТ».	4-й квартал 2020 г.	Заместитель директора Коваленко Г.Г.	Анализ удовлетворенности получателей услуг посредством анкетирования и опроса	В декабре 2020 года в ИС «ЕСТ» внедрена «Анкета оценки качества 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 услуги	Ежемесячное проведение с сотрудниками инструктажей по вопросам организации обслуживания, для операторов ЕСТ разработаны требования для ведения телефонного разговора.	В течение года	Заместитель директора Ткаченко Н.Ю.	Организована профессиональная подготовка . Усилен контроль со стороны руководства учреждения путем проверки аудиозаписей.	Регулярное проведение инструктажей.	

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

7.	<p>Недостаточная готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания Свердловской области родственникам и знакомым</p>	<p>С целью доведения информации о работе «Единого социального телефона» 8-800-300-8-100 до получателей социальных услуг в учреждении социального обслуживания Свердловской области было направлено информационное письмо «О работе «Единого социального телефона», содержащего информацию о функционировании публичного пользовательского Web-интерфейса «Единый социальный телефон» http://est.est-ekb.ru/, содержащего интерактивные сервисы, позволяющие получить «Online – консультацию» по вопросам социальной защиты и поддержки. Дополнительно в учреждении социального обслуживания Свердловской области направлены информационные буклеты. С целью популяризации работы «Единого социального телефона» среди граждан пожилого возраста в январе 2022 года информация опубликована в печатном издании «Пенсионер» (выпуск 1-2 (1075-76) от 12.01.2022.</p>	В течение года	Заместитель директора Ткаченко Н.Ю.	По итогам проделанной работы ожидается рост количества обращений граждан.	В течение 2022-2023 года
----	--	---	----------------	-------------------------------------	---	--------------------------

		На всех программных мероприятиях Центра присутствует реклама «Единого социального телефона».					
8.	Низкая удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	В ИС «ЕСТ» для получателей социальных услуг размещен опросный лист, позволяющий 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 дополнительно го 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 условиями оказания услуг в организации социального обслуживания Свердловской области	Проведение анализа удовлетворенности получателей услуг по итогу анкетирования.	В течение года	Заместитель директора Ткаченко Н.Ю.	Проведение анкетирования, обучение сотрудников на курсах повышения квалификации.	За I полугодие 2023 года анкетирование прошли 12 чел.: 1)удовлетворены качеством, полностью, доступностью информации, размещенной в разделе «Онлайн консультации» -12 чел. (100%); 2)удовлетворены доброжелательностью и вежливостью – 12 чел. (100%);	

