



ОТЧЕТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГКУ «КЦСОН в Прохладненском муниципальном районе» МТ и СЗ КБР
 За 4 квартал 2019 года

	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 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 или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы						
1.1		Поддерживать информацию на официальном сайте организации в актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировок в течение 5 рабочих дней	В течение года Отчет предоставлять ежеквартально	Зам. директора Горностаева Г.А.	Поддерживается информация на официальной сайте организации в актуальном состоянии. Осуществляется внесение корректировок в течение 5 раб.	Январь 2019 г. 3 квартал – 55 публикаций 4 квартал – 31 публикация.

					дней	
1.2	Недостаточно четко и структурировано, отражена информация об организации на информационных стендах	Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об организации и ее деятельности на информационных стендах (в соответствии с приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н) Обеспечить поддержание информации на информационных стендах в актуальном состоянии. Осуществлять внесение корректировки в течении 5 рабочих дней.	до 01.05.2019г. В течение года постоянно	Зам. директора Горностаева Г.А	Отражается четкая, структурирован., доступная для понимания получателями социальных услуг информацию об организации и ее деятельности на информационных стендах	Апрель 2019 г.
1.3		Представлять результаты онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР.	Ежеквартально	Зам. директора Горностаева Г.А.	Результаты онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг предоставляются в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР	Март 2019 г. Июнь 2019 г. Сентябрь 2019 г. Декабрь 2019 г. - 46 чел.
1.4		Осуществлять публикацию результатов онлайн-опроса о качестве условий оказания услуг	ежеквартально	Зав. ОМКО В.Н. Кандыба		Март 2019 г. Июнь 2019 г. Сентябрь 2019 г.

		на официальном сайте учреждения и информационных стендах. Представлять в информационный департамент МТ СЗ КБР фото-отчеты стенда и ссылки на размещенные отчеты на официальном сайте.				
1.5		<p>Обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> • абонентского номера телефона; • адрес электронной почты; • электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); • раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; <p>технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</p>	15.05.2019 г. Поддержание в работоспособном состоянии в течение года	Зам. директора Горностаева Г.А. Зав. ОМКО В.Н. Кандыба	На официальном сайте организации размещена информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: <ul style="list-style-type: none"> • абонентского номера телефона; • адрес электронной почты; • электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения 	1 квартал (январь)

					<p>консультации по оказываемым услугам и иных);</p> <ul style="list-style-type: none"> • раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; <p>технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан);</p>	2 квартал (апрель)
1.6		<p>Обеспечить создание на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы». По мере поступления обращений граждан обеспечить размещение ответов на наиболее часто встречающиеся вопросы.</p>	<p>Создание раздела – до 15.05.2019 г. В течение года</p>	<p>Зам. директора Горностаева Г.А. Зав. ОМКО В.Н. Кандыба</p>		Апрель 2019 г.
1.7		<p>Вести информационно-разъяснительную работу с населением, в т.ч. со СМИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить размещение 	Ежеквартально	<p>Зав. ОМКО В.Н. Кандыба, заведующие</p>	<p>Публикации в газете «Прохладненски</p>	

		<p>информации о деятельности организации, проводимых мероприятиях, оказываемых услугах, независимой оценке качества на официальном сайте организации, страницах организации в социальных сетях, районных и республиканских СМИ. Представлять материалы, вырезки (копии) печатных СМИ в информационно-аналитический департамент Минтрудсоцзащиты КБР;</p> <p>• Обеспечить распространение среди населения буклетов об оказываемых услугах и независимой оценке качества. Разработанные буклеты представлять в Минтрудсоцзащиты КБР.</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>отделениями Осипова Л.В., Нечаева О.В., юрисконсульт Новоселова Н.А., психолог Лобойко С.В. Пекарь А.В.</p>	<p>е известия «Ребенок растет у бабушек и дедушек – плюсы и минусы ситуации» О благотворит. акции «Подарим детям праздник» .»На первом месте отзывчивость и милосердие», «Счастье быть ребенком». «Вместе в школу детей соберем» «На страже социальных проблем» Публикации в Инстаграм Разработаны буклета -Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания», - Памятка по вопросам</p>	<p>17.01.2019 г. 20.05.2019 г. 06.06.2019 г 20.06.2019 г. 22.08.2018 г. 19.09.2019 г. 1 полугодие – 326 3 кв. – 173 Июль 2019 г. Сентябрь 2019 г</p>
--	--	--	----------------------	--	---	---

					<p>получения услуг в учреждении</p> <p>4 квартал:</p> <p>Публикации в газете «Прохладненские известия:</p> <p>1. «Мудрой осени счастливые мгновенья» 10.10.2019 г.</p> <p>2. «Душа с годами стала краше» 07.11.2019 г.</p> <p>3. «Калейдоскоп событий» 21.11.2019 г.</p> <p>4. «Получателям государственных услуг» 05.12.2019 г.</p> <p>5.»Граждан, старше 65 лет, из сел привезут в больницу». 12.12.2019 г.</p> <p>Публикации в Инстаграм</p> <p>Благотворит. акции:</p> <p>1. И года не беда, коль душа молода» 03.10.2019 г.</p> <p>2. «Активное поколение» 08.10.2019 г.</p>	<p>4 квартал – 195</p>
--	--	--	--	--	---	-------------------------------

					<p>3. «В единстве наша сила»</p> <p>4. «День доброты»</p> <p>5. «Стоп ВИЧ, СПИД»</p> <p>6. «Волшебная конфета для мамы»,</p> <p>7 «День без огорчений»</p> <p>8. «От сердца к сердцу»</p> <p>9. «Подари праздник дедушкам и бабушкам»</p> <p>10. «Мы нужны друг другу»</p>	<p>01.11.2019 г.</p> <p>13.11.2019 г.</p> <p>25.11.2019 г.</p> <p>27.11.2019 г.</p> <p>27.11.2019 г.</p> <p>18.12.2019 г.</p> <p>24.12.2019 г.</p> <p>25.12.2019 г.</p>
1.8		<p>Обеспечить наличие в здании организации навигации (номера кабинетов, названия располагающихся в них отделов, направление к кабинетам), отдельного информационного стенда, либо информации на общем стенде о нахождении отделов – название отдела, этаж, № кабинета, ФИО начальника отдела, № телефона.</p>	<p>15.05.2019 г.</p> <p>Поддержание в актуальном состоянии - постоянно</p>	<p>Зам. директора Горностаева Г.А.</p> <p>Завхоз Штыря С.М.</p>		<p>Январь 2019 г.</p>

1.9	Осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности учреждения по требованию (кнопка звукового сопровождения /наушники/	Обеспечить звуковое сопровождение информации о деятельности учреждения по требованию (кнопка звукового сопровождения /наушники/	15.05. 2019 г.	Директор Слюнько Н.И. зам. директора Горностаева Г.А.	Осуществляется звуковое сопровождение информации о деятельности учреждения на сайте учреждения	8 апреля 2019 год
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.1		Обеспечить надлежащее ведение журналов обращений граждан, в том числе по телефону	Постоянно	заведующие ОСО 1,2 Осипова Л.В., Нечаева О.В. юриисконсульт Новоселова Н.А., психолог Лобойко С.В., Пекарь А.В.	Обеспечено надлежащее ведение журналов обращений граждан, в том числе по телефону	
2.2		Размещение указателей к организации от остановок общественного транспорта на каждом повороте	декабрь 2019 г.	Директор Слюнько Н.И. зам. директора Горностаева Г.А.	Размещены указатели к организации от остановок общественного транспорта на каждом повороте	4 квартал 2019 г.
2.3		Доступность записи на получение услуги: • по телефону • на официальном сайте организации	Постоянно	заведующие ОСО 1,2 Осипова Л.В., Нечаева О.В. юриисконсульт Новоселова Н.А.,	Запись на получение услуги :доступна • по телефону	1 кв. 2019 г. 2 кв. 2019 г. 3 кв 2019 г. 4 кв. 2019 г.

		<ul style="list-style-type: none"> • посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг <i>(при необходимости)</i> • при личном посещении специалиста учреждения 		<p>психолог Лобойко С.В., Пекарь А.В.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • на официальном сайте организации • при личном посещении специалиста учреждения 	
2.4	Создать условия для сохранения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг.	Своевременно предоставлять услуги в течение времени, установленного нормами, в соответствии с записью на прием к специалисту учреждения (консультации)	Постоянно	<p>заведующие ОСО 1,2 Осипова Л.В., Нечаева О.В. юрисконсульт Новоселова Н.А., психолог Лобойко С.В., Пекарь А.В.</p>		Очередь отсутствует
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1		<p>Обеспечить наличие:</p> <ul style="list-style-type: none"> • оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) (для всех входов и зданий организации); • выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов(для всех зданий организации); • сменных кресел-колясок (должны храниться рядом со входом (входами) в здание (здания)) 	Постоянно поддерживать в исправном состоянии	<p>Директор Слюнько Н.И., Завхоз Штыря С.М.</p>	<p>Имеется в наличии Постоянно поддерживаются в исправном состоянии</p>	

		<p>организации);</p> <ul style="list-style-type: none"> • специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы (для всех зданий организации). 				
3.2		<p>Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 	декабрь 2019 г.	<p>Директор Слюнько Н.И., Завхоз Штыря С.М., заведующие ОСО 1,2 Осипова Л.В., Нечаева О.В.</p>	<p>дублирование для инвалидов по зрению зрительной информации; проходит обучение по сурдопереводу (тифлосурдопереводу);</p> <p>Оказывается помощь работниками организации, прошедшими необходимое инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на</p>	<p>Январь 2019 г.</p> <p>Декабрь 2019 г-март 2020 г.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 			прилегающей территории; Наличие возможности предоставления услуги слабовидящим в дистанционном режиме	Январь 2019 г
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы						
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания 94%	Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников учреждения, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов	Ежеквартально	Зав. ОМКО В.Н. Кандыба Психолог С.В. Лобойко, Пекарь А.В.	Проводятся ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников учреждения, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов	1 кв. – 45 чел. 2 кв. 5 чел 3 кв. -62 чел. 4 кв. 13 чел.
4.2		Провести открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда и социального развития КБР и представителей Общественного совета, сотрудников организации	Декабрь 2019 г.	Зав. ОМКО В.Н. Кандыба Психолог С.В. Лобойко, Пекарь А.В.		

		<p>социального обслуживания, получателей услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества условий оказания соответствующих услуг. (о проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет», в региональных СМИ.</p>				
4.3.	<p>Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания 97,6%</p>	<p>Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.: - обучающие разнообразные семинары в МТСЗ КБР; Семинары профессионального выгорания: - тренинг, - доклад, - лекция, - психологические игры, на снятие усталости, беспокойства, напряжения, повышение</p>	Ежемесячно	<p>Зав. ОМКО В.Н. Кандыба Психолог С.В. Лобойко, Пекарь А.В.</p>	<p>Социально-психологический тренинг «Профилактика синдрома профессионально го выгорания» 1. Упр. «Визитка», 2. Упр. На знакомство, 3. Упр. Испорченный телефон, 4. Упр. Плюсы и минусы в твоей</p>	<p>21.03.2019 г. 16 чел. 23.04.2019 г. – 13 чел. 20.06.2019 г. - 12 чел.</p>

		<p>сплоченности, развитие взаимопонимания, - распространение памяток, буклетов.</p>		<p>работе 5. упр. Удовольствие», 3 квартал – проведен цикл занятий по сохранению когнитивных и социальных навыков. Проведена диагностика уровня проф. Выгорания. Проведена тех.учеба «Контроль качества социальных услуг. Основные виды соц.услуг. <u>Курсы повышения квалификации</u> -«Основы социальной работы» - Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и</p>	<p>3 квартал: 11.07 – 6 чел., 18.07 – 5 чел. 24.07= 6 чел. 19.09 – 41 чел. 24.07.-41 чел. 23.08. – 40 чел. 3 квартал: 10 чел. 12 чел.</p>
--	--	---	--	--	---

					<p>инвалидов – инновационные технологии».</p> <p>- Инновационн. технологии социально-психологической поддержки пожилых людей»</p> <p>4 квартал:</p> <p><u>Курсы</u></p> <p><u>повышения</u></p> <p><u>квалификации</u></p> <p>1.</p> <p>Практическая психология и психодиагностика в соц.сфере.</p> <p>2. Специалист ответственный за обеспечение безопасности дорожного движения</p> <p>Социально-психологический тренинг «Профилактика синдрома профессионального выгорания»</p>	<p>5 чел.</p> <p>4 квартал</p> <p>11-12.2019 г.</p> <p>2 чел.</p> <p>18.11.2019 г.</p> <p>1 чел.</p> <p>19.12.2019 г.</p> <p>13 чел.</p>
--	--	--	--	--	--	---

4.4		<p>Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений: - «Право и организация социального обеспечения с Терским филиалом ФГБОУ ВО КБ ГАУ.</p> <p>- вебинар «Лишение родительских прав: особенности процесса, проблемы и тенденции судебной практики.</p> <p>- культпросвет работа в ГКУ «КЦСОН Майского муниципального района» (обмен опытом),</p> <p>- работа отделений ППС и Д (с учреждениями, имеющими данные отделения),</p> <p>- Обучающие разнопрофильные семинары в МТСЗ КБР.</p>	<p>1 квартал 2019 г.</p> <p>2 квартал 2019 г.</p> <p>3 квартал 2019 г.</p> <p>4 квартал 2019 г.</p> <p>По запросу</p>	<p>Зам. директора Горностаева Г.А. Зав. ОМКО В.Н. Кандыба Психолог С.В. Лобойко, Пекарь А.В.</p>	<p>1.«Право и организация социального обеспечения с Терским филиалом ФГБОУ ВО КБ ГАУ.</p> <p>2. Вебинар «Лишение родительских прав: особенности процесса, проблемы и тенденции судебной практики.</p> <p>3.Совершенствование системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, в т.ч. детей-инвалидов</p> <p>3 квартал: Вебинар «Направление социальной реадaptации</p>	<p>Март 2019 г.</p> <p>Май 2019 г.</p> <p>Июнь 2019 г.</p> <p>Июль 2019 г. – 2 чел.</p>
-----	--	---	---	--	--	---

				<p>женщин, готовящихся к освобождению из учреждений условно-исполнительной системы»».</p> <p>«Реадаптация женщин, освободившихся из мест лишения свободы.</p> <p>Профилактика рецидивов противоправных действий».</p> <p>4 квартал:</p> <p>Вебинар:</p> <p>1.«Стандарты Европейского суда по правам человека в делах домашнего насилия»</p> <p>2.«Обсуждение сложных вопросов , возникающих при организации и проведении «Папа-школь»</p>	<p>Сентябрь 2019 г. - 2 чел.</p> <p>28.10.2019 г. 2 чел.</p> <p>30.10.2019 г. 2 чел.</p>
--	--	--	--	---	--

					<p>3.»Врачи-детям». «Вопросы оказания соц.психологической помощи детямяяяяяя. Пострадавшим от жестокого обращения, и сопровождения детей в ходе следственных действий»</p> <p>4. Практика Комитета ООН по ликвидации дискриминации в отношении женщин по делам о домашнем насилии»</p> <p>5. Практические аспекты работы адвоката при защите помтрадавших от домашнего насилия».</p> <p>6. Главные выводы судов по трудовым</p>	<p>6.11.2019 г. 2 чел.</p> <p>13.11.2019 г. 2 чел.</p> <p>29.11.2019 г. 2 чел.</p> <p>05.12.20198 г. 2 чел.</p>
--	--	--	--	--	---	---

					спорам в 2019 году» 7. «Договор аренды: новые подходы к практике»	13.12.22019 г. 2 чел.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1		Мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления. Учет результатов мониторинга в работе учреждения.	Ежеквартально	Зав. ОМКО В.Н. Кандыба	1 раз в квартал проводится мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставлен.	Январь-март 2019 г. – 45 чел. Апрель-июнь-2019 г.45 чел. Июль-август – 45 чел. Декабрь 45 чел.

Исполнитель Горностаева Г.А.

Тел. (886631) 50 2 27