


УТВЕРЖДАЮ
Е.В. Журина
директор департамента
по труду и социальной защите
населения
Костромской области


(подпись)
«15» февраля 2021 г.
(дата)

ОТЧЕТ
о реализации плана мероприятий
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг областное государственное бюджетное учреждение «Центр
социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по г. Костроме»

на 2020 год

№	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий 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
1	2	3	4	5	6	7
I. Открытость и доступность информации об организации						

1	<p>На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») отсутствует:</p> <p>1. электронный образ Плана финансово-хозяйственной деятельности;</p> <p>2. рекомендованный дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг – техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки для нее).</p>	<p>На официальном сайте организации в сети «Интернет» обеспечить размещение:</p> <p>1. электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности;</p> <p>2. рекомендованного дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг – технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки для нее).</p>	1 квартал 2020 года	Платова Л.В. – заместитель директора.	<p>Электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения размещен на сайте учреждения. Разработана и размещена анкета по определению качества предоставляемых услуг на сайте учреждения.</p>	<p>1 кв. 2020 года</p> <p>Январь 2020 года</p>
II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
1	<p>В ходе анкетирования получателей услуг были высказаны пожелания по улучшению комфортности условий:</p> <p>асфальтирование пешеходной дорожки от ул. Депутатской до здания.</p>	<p>Заасфальтирована пешеходная дорожка в октябре 2019 года</p>	Выполнено	Михайлова Л.Л.- директор	-	4 квартал 2019 года
2	<p>Больше представлять информацию об учреждении в СМИ.</p>	<p>Активизировать сотрудничество со СМИ (ГТРК, «Народная» газета, телеканалом «Русь» и другими) с целью информирования населения о</p>	В течение года	Платова Л.В. – заместитель директора	<p>В 2020 г. вышли два видеоролика о работе Пункта проката и службы</p>	2 и 3 квартал 2020 года

		направлениях деятельности учреждения.			«Социальное такси», работа будет продолжена.	
3	Организовать работу социального такси без предварительного заказа.	Организовать работу социального такси с сокращением предварительного заказа до 1 дня, внести соответствующие изменения в Положение о службе «Социальное такси»	1 квартал 2020 года	Михайлова Л.Л. - директор	Информация размещена на сайте учреждения в сети «Интернет», допускается предварительный заказ за 1 день до поездки.	3 квартал 2020 года
4	Учитывать пожелания получателей социальных услуг при формировании участков социальных работников.	Дополнительно рассмотреть вопрос о необходимости учета пожеланий получателей социальных услуг при формировании участков социальных работников на планерных совещаниях с заведующими подразделений. Провести внутреннюю оценку качества обслуживания (анкетирование) и учесть указанные пожелания получателей социальных услуг.	1-2 квартал 2020	Михайлова Л.Л.- директор	Специалистами организационно-методического отделения проведен опрос по телефону о качестве предоставляемых услуг. Результаты опроса доведены до сотрудников.	2 квартал 2020 года
5	Поставить стол для посетителей в холле по адресу: г. Кострома, ул. Депутатская 13 а.	Обеспечить установку стола для посетителей в холле по адресу: г. Кострома, ул. Депутатская 13 а	1 квартал 2020 год	Мезенова Л.Б.- Заместитель директора	В холле 1-го этажа по ул. Депутатской установлен столик.	С января 2020 года
6	Обустроить актовый зал на первом этаже.	Нет технической возможности.				
7	Разнообразить меню в столовой.	Провести внутреннюю проверку качества обслуживания в отделениях дневного пребывания, в том числе с целью выявления пожеланий получателей социальных услуг по организации питания. Разнообразить меню в столовой, исходя из выявленных пожеланий.	2 квартал 2020 год	Мезенова Л.Б.- заместитель директора		Выполнено 1 квартал 2020 года


III. Доступность услуг для инвалидов						
1	Отсутствует оборудование прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для инвалидов выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов.	Оборудовать место для стоянки автотранспортных средств инвалидов в офисе по адресу: ул. Юбилейная д.14.	2020 год	Платова Л.В. Заместитель директора	Отсутствие финансовых средств. Исполнение мероприятия перенесено 2022 год	Запланирова но на 2022 год
2	Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой информации	Приобретение звуковых и световых маяков, а также информационных систем для слабовидящих и слабослышащих граждан.	2025 год	Михайлова Л.Л. директор	Выполнено	3 квартал 2020 года
3	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обеспечить оказание услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) посредством Интернет – связи (через программу SKYPE) с диспетчерской службой, функционирующей в Костромском региональном отделении Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих».	2020 год	Михайлова Л.Л.- директор	Налажена работа с диспетчерской службой (через программу SKYPE) с целью сурдоперевода в случае обращения в учреждение.	2 квартал 2020 года
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
1	0,8 % опрошенных указали на навязчивость, недостаточную квалификацию и отсутствие вежливости работников	1 Проведение обучающих семинаров и информационных часов (на планерных совещаниях), направленных на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к получателям социальных услуг. 2. Дополнительное изучение Кодекса этики и служебного	ежеквартально	Платова Л.В.- заместитель директора Мезенова Л.Б.- заместитель директора	Организован семинар по изучению «Кодекса профессиональной этики». Проведен вебинар с приглашением	4 квартал 2020 года

		поведения на занятиях «Школы социального работника».			преподавателя ФГБОУВО КГУ (повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к получателям социальных услуг).	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
1	В ходе анкетирования получателей услуг были высказаны пожелания по повышению удовлетворенности условиями оказываемых услуг: увеличение количества посещений социального работника до трех раз в неделю	Выявление граждан, в том числе при проведении внутреннего контроля качества, нуждающихся в посещении социальным работником 3 раза в неделю, организация посещений.	ежеквартально	Михайлова Л.Л. - директор	Кратность посещения увеличена с учетом пожелания получателей услуг	С 2019 года
2	Активизация работы волонтеров по оказанию конкретной помощи	Регулярное посещение Школы волонтера, организованной на базе КГУ, с целью информирования о деятельности Центра и привлечения волонтеров по различным направлениям.	Ежеквартально	Платова Л.В.- заместитель директора	Связь налажена. Общение дистанционное.	3 квартал 2020 года
3	Организация досуговых и культурно-массовых мероприятий по выходным дням	График работы специалистов учреждения с понедельника по пятницу. Суббота, воскресенье – выходные дни.			Не предоставляется возможным, учреждение работает в режиме пяти-дневной рабочей недели	

4	Открытие «Интернет-кафе»	Интернет-кафе функционирует			-	с 08.10.2019 года
5	Оказание услуг парикмахера на дому	Заклучить соглашение о межведомственном взаимодействии с ОГБПОУ «Костромской колледж бытового сервиса» с целью предоставления парикмахерских услуг на дому получателям социальных услуг	Январь 2020 год	Платова Л.В. - заместитель директора	Соглашение заключено. Выполнение услуг приостановлено со 2 квартала 2020 года в связи с ограничениями, вызванными распространением коронавирусной инфекции.	Декабрь 2019 года
6	Создание новых форм совместной клубной работы, курсов для саморазвития; обучению компьютеру на дому: организация экскурсий	<ul style="list-style-type: none"> - Организовать обучение компьютерной грамотности на дому маломобильных граждан пожилого возраста и инвалидов; - разработать программу «Азбука экскурсий» на 2020 г. для граждан пожилого возраста и инвалидов; - организовать для граждан пожилого возраста и инвалидов Клуб любителей танца «Мы в танцах». 	1-2 квартал 2020 года	Платова Л.В. - заместитель директора	Организовано обучение компьютерной грамотности на дому маломобильных граждан пожилого возраста и инвалидов; Программы: «Азбука экскурсий» и «Мы в танцах» разработаны и готовы к реализации, но реализация была приостановлена в связи с ограничениями, вызванными распространением коронавирусной инфекции, работа будет продолжена в 2021 году.	1 квартал 2020 г.

7	Организовать возможность получить услуги электрика, сантехника.	Заклучить соглашение с ОГБПОУ «Костромской колледж отраслевых технологий строительства и лесной промышленности» с целью предоставления услуги электрика, сантехника на дому получателям социальных услуг.	1 квартал 2020 год	Платова Л.В.- заместитель директора	В сотрудничестве отказано, для предоставления услуг электрика, сантехника на дому временно привлекаются сотрудники учреждения.	1 квартал 2020 года
8	Организация поздравлений с праздниками маленькими подарками и сувенирами	1. Организовать поздравление получателей социальных услуг старше 70 лет с юбилеем (с вручением индивидуальных поздравительных открыток «Приветственных адресов»); 2. К 75-летию Победы в Великой Отечественной войне, организовать для участников и инвалидов Великой Отечественной войны, находящихся на социальном обслуживании, поздравление на дому с вручением подарков.	В течение 2020 года	Платова Л.В.- заместитель директора	В течение 2020 года организовано поздравление получателей социальных услуг на дому: с юбилеем 70 лет и старше- 112 чел.; с 75-летним юбилеем Победы- 33 чел.	В течение 2020 года

Директор областного государственного
бюджетного учреждения «Центр социального
обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по г. Костроме»



(подпись)

Л.Л. Михайлова
(расшифровка подписи)

« 11 » февраля 2021 г.

