

ОТЧЕТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
бюджетного учреждения Омской области "Центр социальной адаптации" (далее – учреждение),
на 2025 год

№	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

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- | | |
|----|---|
| 1. | По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением получена оценка по критерию "Открытость и доступность информации об организации" – 100,0 балла |
|----|---|

II. Комфортность условий предоставления услуг

2	Отмечаются случаи несвоевременного предоставления социальных услуг	2.1. Обеспечить анализ несвоевременности предоставления социальных услуг, также оптимизацию производственного процесса, активизировать существующую систему мониторинга и контроля, обеспечить проведение инструктажа о соблюдении стандартов и процедур оказания социальных услуг, проведения контроля статуса заявлений и обращений получателей социальных услуг	30.12.2025	Грызова Лариса Николаевна, заместитель директора, Корда Елена Викторовна, Грекова Екатерина Петровна, Аканова Марина Алексеевна, Шаквалова Евгения Вячеславна – заведующие отделениями	Анализ несвоевременности предоставления социальных услуг проведён. Причины задержек выявлены, меры по их устранению разработаны. Производственный процесс оптимизирован за счет пересмотра алгоритмов работы. Обязанности между работниками перераспределены. Система мониторинга активизирована: Контроль статуса выполнения задач и своевременного выявления проблем – осуществляется.	выполнено 30.12.2025
---	--	--	------------	--	--	-------------------------

1	2	3	4	5	6	7
					Инструктаж о соблюдении стандартов и процедур оказания социальных услуг проведён со всеми работниками. Работники получили чёткие инструкции по выполнению своих обязанностей в соответствии с установленными стандартами. Контроль статуса заявлений и обращений получателей социальных услуг налажен. Система отчётности позволяет отслеживать движение каждого заявления или обращения от момента поступления до завершения обработки. Время на выполнение стандартных процедур сокращено, количество ошибок минимизировано.	выполнено 30.12.2025
3	Отмечаются случаи неудовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью условий предоставления услуг. Пожелания и предложения получателей услуг: - сделать ремонт в комнатах (15 чел.); - поменять окна – промерзают;	3.1. Оценить объем работ и затрат по полученным запросам получателей социальных услуг. Рассмотреть возможность выделения средств и включения в план ремонтных работ, расходов; - осуществить проведение информирования получателей социальных услуг о том, что есть беда, бытовая техника есть в отделениях учреждения (для тех, кто не знает – необходимо осуществить прямой показ местоположения душа на этаже)	30.12.2025	Карпов Константин Семёнович, директор; Грызова Лариса Николаевна, заместитель директора, Стерлягов Александр Германович, заместитель директора по АХЧ и ПБ; Полещук Ольга Владимировна, главный бухгалтер	Объём ремонтных работ и затрат по полученным и исполнимым запросам получателей социальных услуг был рассмотрен и оценён. Определены необходимые виды работ и требуемые ресурсы. На основе этой информации были рассчитаны предварительные затраты. Мероприятия по установке лифта не реализованы, так как отсутствуют финансовые средства.	выполнено 15.04.2025 срок не определен – не выполнено

1	2	3	4	5	6	7
	- сделать лифт на 3 этаж (7 чел.); - сделать биде в женских туалетах (3 чел.); - установить новую мебель, кровати (25 чел.); - поменять мебель в ночлежке, комнате для просушки уличной одежды (3 чел.); - поставить сетки на окна; - улучшить оснащение бытовой техникой в отделениях				Информирование о беспрепятственном доступе получателей социальных услуг к локациям биде, бытовой техники в отделениях, а также о том, что монтаж и демонтаж москитных сеток на окна осуществляется в соответствии с наступившим сезоном – обеспечено. Ремонт в комнатах (15 чел.) осуществлен. Заменена оконных рам – произведена. Установка мебель, кроватей произведена	выполнено 30.12.2025 выполнено 23.12.2025 выполнено 23.12.2025 выполнено 23.12.2025
4	Отмечаются случаи неудовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью условий предоставления услуг. Пожелания и предложения получателей услуг: - сделать душ на этаже (4 чел.)	4.1. Осуществить проведение информирования получателей социальных услуг о том, что душ есть на всех этажах (для тех, кто не знает – осуществить прямой показ местоположения душа на этаже)	30.12.2025	Карпов Константин Семёнович, директор; Грызова Лариса Николаевна, заместитель директора, Стерлягов Александр Германович, заместитель директора по АХЧ и ПБ; Полещук Ольга Владимировна, главный бухгалтер	Получателям социальных услуг было предоставлено информирование о том, что душевые комнаты доступны на всех этажах. Для тех, кто не знал о расположении душевых, был проведён прямой показ их местоположения на каждом этаже	выполнено 30.12.2025
5	Отмечаются случаи неудовлетворенности получателей социальных услуг	5.1. Обеспечить проведение информирования, инструктажа о недопустимости увеличения количества розеток в целях	30.12.2025	Стерлягов Александр Германович, заместитель директора по АХЧ и ПБ;	Информирование и инструктаж сотрудников о недопустимости увеличения количества розеток в целях соблюдения правил	выполнено 30.12.2025

1	2	3	4	5	6	7
	комфортностью условий предоставления услуг. Пожелания и предложения получателей услуг: - увеличить количество розеток для зарядки телефонов	соблюдения правил пожарной безопасности		Корда Елена Викторовна, Грекова Екатерина Петровна, Аканова Марина Алексеевна, Шаквалова Евгения Вячеславна – заведующие отделениями	пожарной безопасности проведены.	
6	Отмечаются случаи неудовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью условий предоставления услуг. Пожелания и предложения получателей услуг: - обновление автопарка/новую машину в отделения срочной социальной помощи (11 чел.)	6.1. Подать заявку в МТСР на рассмотрение выделения средств на покупку автомобиля	30.12.2025	Карпов Константин Семёнович, директор; Грызова Лариса Николаевна, заместитель директора, Стерлягов Александр Германович, заместитель директора по АХЧ и ПБ; Полешук Ольга Владимировна, Главный бухгалтер	Заявка на рассмотрение выделения средств на покупку автомобиля в МТСР подана. Силами учреждения произведено перераспределение 1 единицы ТС в пользу отделения срочной социальной помощи, а также осуществлен качественный ремонт	выполнено 12.09.2025
7	Отмечаются случаи неудовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью условий предоставления услуг. Пожелания и	7.1. Осуществить: а) анкетирование получателей социальных услуг с целью конкретизации запросов; б) проведение информирования получателей социальных услуг о содержании: - Стандарта оказания социальных услуг,	30.12.2025	Карпов Константин Семёнович, директор; Грызова Лариса Николаевна, заместитель директора, Стерлягов Александр Германович, заместитель директора	а) анкетирование получателей социальных услуг было проведено. В результате получены данные, которые позволили конкретизировать запросы получателей социальных услуг. б) Получатели социальных услуг были проинформированы	выполнено 30.12.2025

1	2	3	4	5	6	7
	предложения получателей услуг: - лучше кормить, разнообразие рациона (30 чел.); - увеличить количество досуговых мероприятий; - улучшить медицину в центре	- Приказа директора № 7 от 09.01.2025 года «Об утверждении перечня социальных услуг и тарифов, входящих в стандарт предоставляемых социальных услуг в бюджетном учреждении Омской области «Центр социальной адаптации»; - плана мероприятий учреждения, утвержденного директором, включающем перечень культурно- досуговых мероприятий; - нормативов питания; - перечня социально-медицинских услуг; - положений о данных отделений и служб; в) контроль результатов мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг социальным обслуживанием, предоставляемом в учреждении; г) проведение инструктажа о недопустимости нарушения перечня, порядка, объемов предоставления социальных услуг учреждением;		по АХЧ и ПБ; Силина Татьяна Юрьевна, Корда Елена Викторовна, Грекова Екатерина Петровна, Аканова Марина Алексеевна – заведующие отделениями; Сотникова Елена Генриховна, Жуков Сергей Николаевич – заведующие службами; Толегенова Сауле Куандыковна – И.о. заведующего отделением; Жидков Владимир Альбертович – психолог отделения срочной социальной помощи	о содержании: Стандарта оказания социальных услуг; Приказа директора № 7 от 09.01.2025 года «Об утверждении перечня социальных услуг и тарифов, входящих в стандарт предоставляемых социальных услуг в бюджетном учреждении Омской области «Центр социальной адаптации»; плана мероприятий учреждения, утвержденного директором, включающего перечень культурно-досуговых мероприятий; нормативов питания; перечня социально-медицинских услуг; положений о данных отделениях и службах. в) Контроль результатов мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг социальным обслуживанием – осуществлён. Результаты проанализированы. г) проведение инструктажа о недопустимости нарушения перечня, порядка, объемов предоставления социальных услуг учреждением – обеспечено. Работники с требованиями и последствиями ознакомлены	
8	Отмечаются случаи неудовлетворенности получателей социальных услуг	8.1. Обеспечить проведение информирования получателей социальных услуг учреждения о порядке и сроках	30.12.2025	Грызова Лариса Николаевна, заместитель директора; Грекова	Информирование получателей социальных услуг о порядке и сроках оформления инвалидности в рамках	выполнено 15.04.2025

1	2	3	4	5	6	7
	комфортностью условий предоставления услуг. Пожелания и предложения получателей услуг: - ускорить оформление инвалидности	осуществления оформления инвалидности в рамках взаимодействия с организациями здравоохранения 8.2. Обеспечение оказания услуг по содействию в предоставлении медицинской помощи, в том числе сопровождению получателей социальных услуг в медицинские организации		Екатерина Петровна, Аканова Марина Алексеевна – заведующие отделениями; Корда Елена Викторовна, Толегонова Сауле Куандыковна – И.о. заведующих отделением; Жидков Владимир Альбертович – психолог отделения срочной социальной помощи	взаимодействия с организациями здравоохранения проведено. Получатели социальных услуг оповещены о необходимых шагах и временных рамках для оформления инвалидности. Оказание услуг по содействию в предоставлении медицинской помощи, включая сопровождение получателей социальных услуг в медицинские организации, также выполнено. Получатели социальных услуг сопровождаются в медицинские организации для получения необходимой помощи.	выполнено 30.12.2025
9	Отмечаются случаи неудовлетворенности получателей социальных услуг комфортностью условий предоставления услуг. Пожелания и предложения получателей услуг: - кормление в вытрезвителе	9.1. Обеспечить проведение: - информирования получателей социальных услуг о содержании Положения специального отделения в части перечня оказываемых социальных услуг; - инструктажа о недопустимости нарушения перечня предоставления социальных услуг;	30.12.2025	Грызова Лариса Николаевна, заместитель директора; Шаквалова Евгения Вячеславна, заведующий отделением; Жидков Владимир Альбертович – психолог отделения срочной социальной помощи	Информирование получателей социальных услуг о содержании Положения специального отделения, включая перечень оказываемых социальных услуг, проведено. Получатели социальных услуг ознакомлены с перечнем. Также проведён инструктаж о недопустимости нарушения перечня предоставления социальных услуг.	выполнено 01.04.2025
III. Доступность услуг для инвалидов						
10	Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Доля	10.1. Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ограниченными возможностями здоровья инвалидов по слуху:	30.12.2025	Карпов Константин Семёнович, директор; Грызова Лариса Николаевна, заместитель директора,	Инфраструктура, предназначенная для лиц с инвалидностью по слуху из-за отсутствия финансирования существенных обновлений – не претерпела.	срок не определен – не реализовано

1	2	3	4	5	6	7
	получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, не превышает 98 %	- обновлять материально-техническую базу для лиц, имеющих инвалидность по слуху; - осуществить проведение информирования получателей социальных услуг о том, что дублирование информации для инвалидов по зрению выполнено		Стерлягов Александр Германович, заместитель директора по АХЧ и ПБ	Для повышения эффективности инфраструктуры, предназначенной для лиц с нарушениями зрения предприняты специальные меры: дублирование информации осуществлено, равный доступ к необходимым данным – обеспечен. Информационная база – актуализирована, ее эффективность – повышена, информационные потребности целевой аудитории – удовлетворены.	выполнено 01.04.2025
		10.2. Повышать уровень удовлетворенности доступностью услуг получателей социальных услуг из числа инвалидов, имеющих инвалидность; - привлекать получателей социальных услуг (всех категорий инвалидности к анкетированию для получения обратной связи (запросов по возможным способам улучшения условий доступности)	30.12.2025	Карпов Константин Семёнович, директор; Грызова Лариса Николаевна, заместитель директора, Стерлягов Александр Германович, заместитель директора по АХЧ и ПБ; Корда Елена Викторовна, Грекова Екатерина Петровна, Толегенова Сауле Куандыковна, Силина Татьяна Юрьевна, – заведующие отделениями	Анкетирование представителей всех категорий инвалидности – проведено. Сбор данных – осуществлен. Объективность и полнота оценки обратной связи – обеспечена. Конкретные запросы и предложения по улучшению условий доступности выявлены. Анализ данных проведен. Уровень удовлетворенности доступностью предоставляемых социальных услуг – выявлен.	выполнено 15.04.2025

1	2	3	4	5	6	7
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
11	По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением получена оценка по критерию "Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания " – 100,0 балла					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
1	По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением получена оценка по критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг" – 100,0 балла					
2						

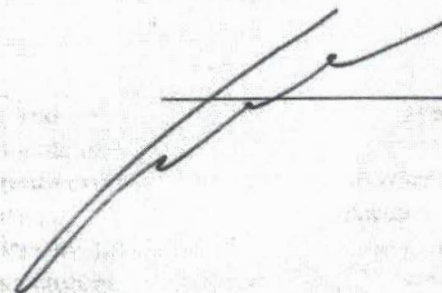
СОГЛАСОВАНО:

Руководитель департамента социального обслуживания Министерства
труда и социального развития Омской области

Директор бюджетного учреждения Омской области
"Центр социальной адаптации"



Ю.Ю. Куравина



К.С. Карпов

