

**Отчет ГБУ «КЦСОН СЗР»  
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой  
оценки качества условий оказания услуг**

| № п. п.                                                                                                                       | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Срок реализации | Ответственный | Сведения о ходе реализации мероприятий                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 |               | Реализованные меры по устранению выявленных недостатков           | Фактический срок реализации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1                                                                                                                             | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4               | 5             | 6                                                                 | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 |               |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1                                                                                                                             | Продолжить работу по обеспечению доступности организаций социального обслуживания и оказываемых ими услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, в том числе продолжить работу по оборудованию прилегающих к организациям территорий, входных зон, санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг. | Активизировать работу по поиску помещения большей площадью или отдельно стоящего здания, для обеспечения благоприятных условий работы специалистов организации и для качественного предоставления социальных услуг удовлетворяющим требованиям доступной среды для получателей социальных услуг, являющихся, в том числе, инвалидами; привлечь к указанным мероприятиям спонсоров, меценатов, добровольцев, волонтеров.<br>Представить в Министерство труда и социального развития РСО-Алания план мероприятий по реализации поставленных задач с указанием сроков их исполнения. | 2022 г.         | Руководитель  | Ежеквартально представлять сведения о ходе реализации мероприятий | Ведется постоянный поиск помещения большей площадью или отдельно стоящего здания, для обеспечения благоприятных условий работы специалистов и качественного предоставления социальных услуг, удовлетворяющих требованиям доступной среды для получателей социальных услуг. ГБУ «КЦСОН СЗР» является частично доступным для основных групп инвалидов и маломобильных групп граждан. - обеспечить доступность санузла для инвалидов-колясочников и инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата не |

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                     |         |              |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------|--------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                     |         |              |                                                                   | представляется возможным из-за особенностей архитектурного строения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                     |         |              |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.                                                                     | <p>Продолжить работу по повышению компетентности сотрудников организаций через систему повышения квалификации и обучения, в частности,</p> <p>а) в вопросах оказания новой услуги, предполагающей заключение социальных контрактов с получателями услуг по направлению преодоления бедности семей с детьми, а также усилить взаимодействие с некоммерческими организациями республики, общественными объединениями по развитию данного направления помощи семьям;</p> <p>б) в вопросах, связанных с прохождением независимой оценки.</p> | Обеспечить прохождение специалистами курсов повышения квалификации. | 2022 г. | Руководитель | Ежеквартально представлять сведения о ходе реализации мероприятий | <p>Продолжается работа по повышению квалификации сотрудников ГБУ «КЦСОН СЗР».</p> <p>В течение 9 месяцев курсы повышения квалификации прошли:</p> <p>-зам. директора Сланова Б.Х. и специалист по ОТ Жихарев В.И. прошли курсы повышения квалификации в области ГО и защиты от чрезвычайных ситуаций с 14 по 18 марта 2022 года;</p> <p>-экономист учреждения Кодзасова А.Р. прошла курсы профессиональной переподготовки в сфере закупок «Контрактная система в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» в ООО «Институт дополнительного профессионального образования» г. Краснодар в объеме 260 часов;</p> <p>-социальный педагог Цаппоева Л.Б. приняла участие в работе образовательном семинаре «Осо</p> |

|  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |  | <p>бенности реализации Комплексного плана противодействия идеологии терроризма в Российской Федерации на 2019-2023 годы: методика, опыт, перспективы» с 27-28 апреля 2022 года на базе исторического факультета СОГУ;</p> <p>-специалист по социальной работе Дзабраева Диана Казбековна с 16.05.2022 по 28.05.2022 г. прошла обучение в ГБОУ «СОРИПКРО» по дополнительной профессиональной образовательной программе «Комплексные меры по профилактике незаконного потребления психоактивных веществ, реабилитации и ресоциализации лиц, потребляющих психоактивные вещества без назначения врача» в объеме 72 часов;</p> <p>- 2 сотрудника учреждения прошли обучение по программе «Менеджмент качества в социальном обслуживании»;</p> <p>- 8 социальных работников прошли обучение по оказанию первой медицинской помощи в ГБУЗ «Территориальный центр медицины катастроф»;</p> <p>- 5 социальных работников</p> |
|--|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |              |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |              |                                                                   | <p>прошли обучение Академии Красного Креста по программам: социальный работник, сиделка (помощник по уходу).</p> <p>Помимо этого руководитель и сотрудники отделения, оказывающие услуги по заключению социальных контрактов с получателями услуг по направлению преодоления бедности, принимали участие в совещаниях, проводимых в МТиСТ и в Фонде поддержки предпринимательства, с целью улучшения качества работы.</p>                                                                                  |
| 3. | <p>Продолжить работу над созданием позитивного имиджа организаций социального обслуживания.</p> <p>Продвижение идеи положительного изменения качества жизни граждан в результате получения социальных услуг в организациях социального обслуживания и информирование получателей услуг о результатах проведенной в 2021 году независимой оценки, о положительных качественных изменениях условий оказания услуг населению.</p> | <p>Изучать и применять законодательную базу, регулирующую социальное обслуживание в Российской Федерации и Республике Северная Осетия-Алания. Внедрять новые эффективные технологии социального обслуживания граждан, для обеспечения качества социального обслуживания населения; изучать опыт работы ГБУ «КЦСОН Затеречного района г. Владикавказ», «КЦСОН Промышленного района г. Владикавказ», Республики Татарстан.</p> | 2022 г. | Руководитель | Ежеквартально представлять сведения о ходе реализации мероприятий | <p>В учреждении ведется постоянная работа по изучению нормативно-правовой базы, регулирующей социальное обслуживание. С целью обучения и повышения профессионального мастерства сотрудников проводятся занятия по технической учебе, в соответствии с «Планом тематических занятий, утвержденным директором Центра. За 9 месяцев 2022г. проведено 12 занятий с работниками Центра.</p> <p>Были продолжены занятия в «Школе молодого специалиста» созданной в КЦСОН в 2013г. Занятия в школе проходят в</p> |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                |         |              |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                |         |              |                                                                   | соответствии с разработанным Положением «О школе молодого специалиста», утвержденным директором Центра от 12.07.2013г. и планом-графиком проведения занятий. За 9 месяцев 2022г. прошли обучение 9 социальных работников. Для обеспечения качества социального обслуживания в работу учреждения внедрены эффективные технологии и методы работы, в том числе в домашних условиях. В течение 9 месяцев в рамках этих технологий и инновационных программ для 830 получателей социальных услуг оказано 3853 услуги |
| 4.                                                 | Усилить работу специалистов организаций по своевременной и качественной подготовке ответов на обращения граждан, поступающие в форме обращений на электронные адреса организаций в соответствии с требованиями законодательства. | В соответствии с требованием законодательства осуществлять работу по подготовке ответов на обращения граждан, поступивших на электронные адреса организации.   | 2022 г. | Руководитель | Ежеквартально представлять сведения о ходе реализации мероприятий | Работа специалистов по обращениям граждан, поступающих на электронные адреса организации ведется своевременно и качественно в соответствии с требованиями законодательства.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Открытость и доступность информации об организации |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                |         |              |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5.                                                 | Обеспечивать бесперебойную работу, наполняемость и содержание электронных информационных стендов (панелей), размещаемых в помещениях организаций для клиентов, актуализированной                                                 | Обеспечивать бесперебойную работу, наполняемость и содержание электронных информационных стендов (панелей), размещаемых в помещениях организаций для клиентов, | 2022 г. | Руководитель | Ежеквартально представлять сведения о ходе реализации мероприятий | В учреждении ведется постоянная работа по открытости и доступности информации об организации:<br>- работает табло «бегущая                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>информацией о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услуг, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, а также рассмотреть вопрос о доступности и понятности (интуитивности) пользовательского интерфейса данных электронных средств информирования для всех категорий получателей услуг.</p> | <p>актуализированной информацией о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услуг, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, а также рассмотреть вопрос о доступности и понятности (интуитивности) пользовательского интерфейса данных электронных средств информирования для всех категорий получателей услуг.</p> |  |  |  | <p>строка», которая привлекает внимание посетителей учреждения к актуальной информации;</p> <p>- постоянно обновляются стенды в помещении организации, на которых размещается актуализированная информация О ГБУ «КЦСОН СЗР», как поставщике социальных услуг, предоставляемых социальных услугах, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги;</p> <p>- В 2013 году в ГБУ «КЦСОН СЗР» создан официальный сайт (<a href="http://szrkcsn.ru">http://szrkcsn.ru</a>).</p> <p>На нем размещается информация о деятельности учреждения, об оказываемых им услугах, проводимых мероприятиях. Сайт периодически обновляется.</p> <p>Обязательным условием разработки официальных сайтов учреждений является обратная связь с получателями социальных услуг. Это требование выполнено и в обязательном порядке продолжает соблюдаться, так как объективную оценку качеству получаемых услуг и эффективности деятельности учреждений могут дать исключительно получатели услуг.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |  |  |                                                                                                                            |
|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | За 9 месяцев 2022г. на официальном сайте ГБУ «КЦСОН СЗР», в социальных сетях Инстаграм и Телеграм размещено 113 публикаций |
|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Врио директора  
ГБУ «КЦСОН СЗР»



*Сланова*

Сланова Б.Х.