


УТВЕРЖДАЮ  
 Заместитель Председателя  
 Правительства Омской области,  
 Министр труда и социального  
 развития Омской области  
 В.В. Куприянов  
 " 21 " *августа* 2024 год

ПЛАН  
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
 бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения  
 Москаленского района" (далее – учреждение),  
 на 2024 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		
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационный стендах в	1.1. Проведение проверки (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству) и актуализация информации, размещенной на информационный стендах учреждения	30.04.2024	Монакова А.А. (юрисконсульт), Пеннер Д.Ф. (аналитик), Богданов Е.Г. (администратор баз данных)		

1	2	3	4	5		
1	помещения, на официальном сайте" –99,0 балла	1.2. Обеспечение своевременного и регулярного размещения информации о деятельности на официальном сайте учреждения	30.12.2024	Монакова А.А. (юрисконсульт), Пеннер Д.Ф. (аналитик)		
		1.3. Оптимизация размещения информационный стендов в учреждении, содержание информации на них	30.12.2024	Монакова А.А. (юрисконсульт), Пеннер Д.Ф. (аналитик)		
		1.4. Мониторинг удовлетворенности открытостью и доступностью информации об организации социального обслуживания	30.12.2024	Пеннер Д.Ф. (аналитик)		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значения показателей: "Время ожидания предоставления услуги" – 99,0 балла; "Доля получателей, удовлетворенных комфортом предоставления услуги" – 98,0 балла	2.1. Обеспечение сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг согласно ст. 17 Федерального закона №442-ФЗ 2.2. Организация и проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг 2.3. Проведение анкетирования среди получателей социальных услуг на выявление причин неудовлетворенности комфортом оказания услуг 2.4. Поддержание в рабочем состоянии кулеров, приобретение расходных материалов для кулеров 2.5. Обеспечение проведения	30.12.2024	Лузина Е.Н. (руководитель)  Лузина Е.Н. (руководитель)  Пеннер Д.Ф. (аналитик)  Огуля Н.И. (заведующий хозяйством)  Шабельникова О.А.		



1	2	3	4	5		
		<p>Мероприятий по занятости получателей социальных услуг, не достигших возраста 18 лет, в период ожидания предоставления социальной услуги посредством использования оборудования игровой комнаты</p>		(заместитель руководитель)		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	<p>Значение показателя "Доля получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 98 балла</p>	<p>3.1. Перенести зал ДФК в отдельный кабинет</p>	30.12.2024	<p>Шабельникова О.А. (заместитель руководитель)</p>		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4	<p>Значения показателей: "Доля участников отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 99,0 балла; "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 99,0 балла</p>	<p>4.1. Ежеквартальное проведение технических учѐб с работниками учреждения по вопросам взаимодействия с гражданами (этикет общения, первичный прием, телефонный разговор, проведение беседы, разрешение конфликтов, правила консультирования и др.)</p> <p>4.2. Проведение не менее 2 раз в год тренингов и семинаров по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников учреждения с привлечением квалифицированных специалистов</p>	30.12.2024	<p>Глуховичева Н.А., (заместитель руководителя), Султанова А.М., Семенья С.С., (специалисты по управлению персоналом)</p>		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						

1	2	3	4	5		
5	Значения показателей: "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым" - 99,0 балла; "Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации" – 99,0 балла; "Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации" - 99,0 балла.	5.1. Проведение мероприятий, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг, в том числе: - разработка и внедрение в практику эффективных инновационных технологий социальной работы; - внутренний контроль за качеством предоставления услуг организацией; - активизация работы по обмену опытом между специалистами (внутри организации), между организациями Омской области 5.2. Анкетирование среди получателей социальных услуг на выявление причин неудовлетворенности условиями оказания услуг	30.12.2024	Лузина Е.Н. (руководитель), Глуховичева Н.А., (заместитель руководителя)		
			30.12.2024	Пеннер Д.Ф. (аналитик)		

## СОГЛАСОВАНО

Заместитель Министра труда и социального развития Омской области

В.А. Шестаков

Заместитель руководителя департамента социального обслуживания  
начальник отдела стационарных форм социального обслуживания  
Министерства труда и социального развития Омской области

Ю.Ю. Куравина

Руководитель бюджетного учреждения Омской области  
"Комплексный центр социального обслуживания населения  
Москаленского района"

Е.Н. Лузина