

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель Председателя
Правительства Омской области,
Министр труда и социального развития
Омской области

 В.В. Куприянов
" 29 " января 2019 года

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения
"Надежда" Тарского района" (далее – организация)
на 2019 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	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	Требуется продолжить реализацию мероприятий по обеспечению открытости и доступности информации о деятельности организации	1. Размещение (актуализация) информации об организации в соответствии с требованиями ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ на официальном сайте организации	Постоянно	Царегородцева Д.А., аналитик		
		2. Создание и наполнение на официальном сайте	В течение года	Царегородцева Д.А., аналитик		

		организации раздела "Часто задаваемые вопросы"			
		3. Организация публикации информационных материалов о работе организации в электронных и печатных средствах массовой информации, в том числе в районной газете Тарского муниципального района	В течение года	Царегородцева Д.А., аналитик	
II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
1	Требуется продолжить реализацию мероприятий по обеспечению комфортных условий предоставления социальных услуг и доступности их получения	Реализация мероприятий по повышению уровня комфортности пребывания в организации и развитию материально-технической базы, в том числе: - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии помещений организации и территории, прилегающей к зданию организации; - приобретение оргтехники, офисной мебели; - приобретение расходных материалов для кулера	В течение года	Никитина Н.В., руководитель	
III. Время ожидания предоставления социальной услуги					
1	Требуется принятие мер по недопущению нарушений времени ожидания предоставления социальных услуг	Проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	Постоянно	Никитина Н.В., руководитель	
IV. Добровольность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания					
1	Требуется принять меры, направленные на повышение числа	Организация работы по обучению, повышению квалификации,	В течение года	Хоботова Н.М., специалист по управлению	

работников организации, прошедших повышение квалификации /профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности	переподготовке сотрудников по направлениям деятельности организации		персоналом		
2 Требуется принятие мер, направленных на обеспечение и поддержание уровня профессиональных компетенций работников организации, необходимых и достаточных для предоставления социальных услуг	1. Проведение технических учеб, семинаров, тренингов с сотрудниками организации: - семинар "Основные этические принципы и правила служебного поведения"; - техническая учеба "Ведение делового телефонного разговора: этические нормы, техники, языковые особенности"; - семинар-практикум "Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов"; 2. Организация и проведение мероприятий по профилактике синдрома "профессионального выгорания" сотрудников учреждения: - психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.	1 раз в полугодие	Царегородцева Д.А., аналитик		
		1 раз в полугодие	Царегородцева Д.А., аналитик		
		В течение года	Иванова С.Г., психолог		

	3. Проведение "контрольных закупок" по качеству оказания консультаций по телефону. 4. Взаимодействие центром занятости населения Тарского района в целях обеспечения потребности организации в специалистах, осуществляющих предоставление социальных услуг с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам	Ежеквартиально Постоянно	Никитина Н.В., руководитель Хоботова Н.М., специалист по управлению персоналом		
--	---	---------------------------------	---	--	--

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг

1	Требуется принятие мер, направленных на повышение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации	Проведение мероприятий, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг, в том числе: - разработка и внедрение в практику эффективных инновационных технологий социальной работы; - повышение эффективности внутреннего контроля за качеством предоставления услуг организацией; - активизация работы по обмену опытом между специалистами (внутри организации), между организациями Омской области	В течение года	Никитина Н.В., руководитель		
2	Требуется принятие мер, направленных на	1. Организация проведения информационно-	В течение года	Никитина Н.В., руководитель		

	увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	разъяснительной работы с получателями социальных услуг о порядке оплаты социальных услуг			
	2. Проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг)	Ежеквартально	Царегородцева Д.А., аналитик		
	3. Организация и проведение работы по правовому просвещению получателей услуг, включая законодательство о персональных данных	В течение года	Шмарова И.А., юрист-консульт		
	4. Обеспечение контроля качества предоставления социально-бытовых, парикмахерских услуг	Постоянно	Никитина Н.В., руководитель		
	5. Обеспечение контроля качественного санитарного содержания санитарно-технического оборудования и санитарно-гигиенических комнат	Постоянно	Никитина Н.В., руководитель		
3	Требуется принятие мер, направленных на повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	В течение года	Никитина Н.В., руководитель, Царегородцева Д.А., аналитик		

	организации мероприятиях, реализация графика (программы) мероприятий, в том числе с привлечением общественных организаций ветеранов, инвалидов;				
	2. Организация проведения опроса граждан, принимавших участие в проводимых организацией мероприятиях группового характера, об удовлетворенности качеством проведения данных мероприятий				

СОГЛАСОВАНО:

Первый заместитель Министра труда и социального развития Омской области

Руководитель департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской области

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

С.В. Добрых

В.А. Шестаков

Н.В. Никитина

А.И.И.