

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


 В.В. Куприянов
 " 30 " марта 2021 года

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Надежда" Тарского района" (далее – учреждение),
 на 2021 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	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной	1.1. Регулярная актуализация информации на сайте учреждения, странице организации, официальном сайте Министерства, сайте bus.gov.ru, информационных стендах учреждения согласно	30.12.2021	Царегородцева Д.А. (аналитик)		

1	2	3	4	5	6	7
	на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации" – 98,83 балла	положениям Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ				
1.2. Организация публикации информационных материалов о работе организации в электронных и печатных средствах массовой информации, в том числе в районной газете Тарского муниципального района		30.12.2021	Царегородцева Д.А. (аналитик)			
1.3. Обеспечение и поддержание функционирования на сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных), раздела "Часто задаваемые вопросы", технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)		30.12.2021	Смолина Е.В. (администратор баз данных)			

1	2	3	4	5	6	7
		1.4. Проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания социальных услуг, оставленных гражданами в Книге отзывов и предложений учреждения, на сайте учреждения, на сайте bus.gov (регулярно в течение года)	30.12.2021	Царегородцева Д.А. (аналитик)		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" – 98,33 балла	2.1. Реализация мероприятий по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и развитию материально-технической базы, в том числе: - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии помещений организации и территории, прилегающей к зданию организации; - приобретение оргтехники и офисной мебели; - приобретение расходных материалов для кулера	30.12.2021	Никитина Н.В. (руководитель), Иноятова Ю.М. (заведующий хозяйством)		
3	Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги" – 99,33 балла	3.1. Обеспечение соблюдения сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг согласно ст. 17 Федерального закона № 442-ФЗ	30.12.2021	Ковязина Н.А. (заместитель руководителя), Острянина А.В. (заместитель руководителя)		

1	2	3	4	5	6	7
		3.2. Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (информирование получателей услуг о графике работы учреждения, подготовка соответствующих информационных материалов)	30.12.2021	Ковязина Н.А. (заместитель руководителя), Острянина А.В. (заместитель руководителя)		
		3.3. Ежеквартальное проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	30.12.2021	Ковязина Н.А. (заместитель руководителя), Острянина А.В. (заместитель руководителя)		
III. Доступность услуг для инвалидов						
4	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 99,89 балла	4.1. Привлечение лиц с ограниченными возможностями здоровья при проведении анкетирования получателей социальных услуг для полной и всесторонней оценки деятельности учреждения по критерию "Доступность услуг для инвалидов"	30.12.2021	Ковязина Н.А. (заместитель руководителя)		
		4.2. Проведение анализа доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и иных маломобильных граждан (с привлечением членов	30.12.2021	Никитина Н.В. (руководитель), Фасс Т.Н. (специалист по социальной работе, по формированию		

1	2	3	4	5	6	7
		общественных организаций инвалидов)		доступной среды для инвалидов), Иноятова Ю.М. (заведующий хозяйством)		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
5	<p>Значение показателей: - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 99,33 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" – 99,33 балла; - "Доля получателей услуг,</p>	<p>5.1. Организация работы по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности организации</p>	30.12.2021	Кашира А.А. (специалист по управлению персоналом)		
		<p>5.2. 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"; - информационный доклад "Культура речи в сфере социального обслуживания граждан" - распространение памяток</p>	30.12.2021	Царегородцева Д.А. (аналитик)		

1	2	3	4	5	6	7
	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 98,90 балла	среди сотрудников организации "Доброжелательность, вежливость и тактичность"				
		5.3 Организация и проведение мероприятий по профилактике синдрома "профессионального выгорания" сотрудников учреждения: тренинги "Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности", "Не успеешь сгореть"	30.12.2021	Ковязина Н.А. (заместитель руководителя), Острянина А.В. (заместитель руководителя)		
		5.4 Проведение "контрольной закупки" по качеству оказания консультаций по телефону	30.06.2021	Ковязина Н.А. (заместитель руководителя), Острянина А.В. (заместитель руководителя)		

1	2	3	4	5	6	7
		5.5 Взаимодействие с центром занятости населения Тарского района в целях обеспечения потребности организации в специалистах, осуществляющих предоставление социальных услуг с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам: проведение дня открытых дверей в организации	20.08.2021	Кашира А.А. (специалист по управлению персоналом)		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
6	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым" – 99,50 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг" – 98,33 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 99,33 баллов	6.1. Организация проведения информационно-разъяснительной работы с получателями социальных услуг о порядке оплаты социальных услуг 6.2 Проведение ежеквартальных опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг) 6.3. Организация и проведение круглого стола для получателей услуг по вопросам организации социальной защиты населения и правовому просвещению, включая законодательство о персональных данных	30.12.2021 30.12.2021 30.12.2021	Ковязина Н.А. (заместитель руководителя), Острянина А.В. (заместитель руководителя) Царегородцева Д.А. (аналитик) Ковязина Н.А. (заместитель руководителя), Острянина А.В. (заместитель руководителя)		

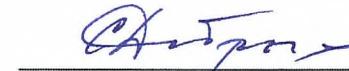
1	2	3	4	5	6	7
		6.4. Проведение мероприятий, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг, в том числе: - разработка и внедрение в практику эффективных инновационных технологий социальной работы; - повышение эффективности внутреннего контроля за качеством предоставления услуг организацией; - семинар по обмену опытом между специалистами (внутри организации)	30.12.2021	Ковязина Н.А. (заместитель руководителя), Острянина А.В. (заместитель руководителя)		

СОГЛАСОВАНО

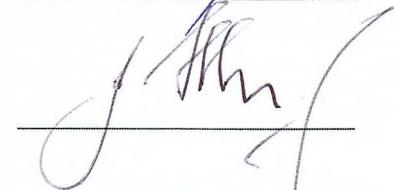
Первый заместитель Министра труда и социального развития
Омской области

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

