

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

 В.В. Куприянов

" 25 " марта 2019 года

### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг казенного учреждения Омской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского 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 мероприятия                  |                             |
|--|--|---|--------------------------------------|--|---|-----------------------------|
|  |  |   |                                      |  | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания |  |   |                                      |  |   |                             |
| 1  | Отсутствие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению                                    | Создание на официальном сайте организации альтернативной версии для инвалидов по зрению   | 1 полугодие                          | Баранова Е.В., заместитель руководителя                                      |   |                             |
| 2  | Наличие замечаний по размещению порядка подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации в сети | Организация доработки официального сайта организации, в том числе:<br>- размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалоб;  | 1 полугодие                          | Баранова Е.В., заместитель руководителя                                      |   |                             |

|   |  |  |           |   |  |  |
|---|--|--|-----------|---|--|--|
|   | "Интернет"   | - обеспечение работы электронного сервиса "Приемная online"  |           |   |  |  |
| 3 | Требуется повышение качества информационно-разъяснительной работы с населением | <p>Реализация дополнительных мер, направленных на повышение качества информационно-разъяснительной работы с населением о системе обслуживания в организации, видах и условиях предоставления социальных услуг, включая повышение качества и содержательности информации, ее актуализация:</p> <p>1) на общедоступных информационных ресурсах:<br/> - информационных стендах в помещениях организации;<br/> - информационных стендах помещений сторонних организаций;<br/> - официальном сайте организации, в том числе путем создания рубрики "Часто задаваемые вопросы";<br/> - сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (вкладка организации).</p> <p>2) выпуск дополнительных изданий брошюр, буклетов, памяток, информационных листов для населения;</p> <p>3) размещение информационных</p> | Постоянно | Баранова Е.В.,<br>заместитель<br>руководителя |  |  |

|  |   |  |                    |   |  |  |
|--|---|--|--------------------|---|--|--|
|  |   | материалов о работе организации в средствах массовой информации, в том числе в районной газете Большереченского муниципального района  |                    |   |  |  |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b> |   |  |                    |   |  |  |
| 1  | Наличие случаев ожидания услуги получателями социальных услуг, больше срока, установленного при назначении услуги   | Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг: (информирование получателей услуг о графике работы организации, подготовка соответствующих информационных материалов)  | В течение года     | Баранова Е.В.,<br>заместитель<br>руководителя |  |  |
| 2  | Требуется принять дополнительные меры по благоустройству территории и здания организации в целях повышения доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее | Принятие мер по повышению благоустроенности помещения организации и ее территории, в том числе:<br>- покраска малых архитектурных форм, оформление цветников и клумб;<br>- проведение текущего ремонта групповых помещений организации | Май, июнь,<br>июль | Баранова Е.В.,<br>заместитель<br>руководителя |  |  |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>          |   |  |                    |   |  |  |
| 1  | Требуется продолжить реализацию мероприятий по оборудованию территории, прилегающей к организации, с учетом требований доступности для  | Реализация мероприятий, направленных на оборудование территории, прилегающей к организации, с учетом требований доступности для  | III квартал        | Баранова Е.В.,<br>заместитель<br>руководителя |  |  |

|  |  |   |           |   |  |  |
|--|--|---|-----------|---|--|--|
|  | маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)   | маломобильных получателей услуг, в том числе на основных путях движения обустроить направляющие указатели к входу здания  |           |   |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания |  |   |           |   |  |  |
| 1  | Требуется принятие мер, направленных на повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации | 1. Проведение инструктажей по служебному поведению работников организации, в том числе впервые принятых на работу.<br>2. Проведение для работников организации методических бесед на темы:<br>- "Основные этические принципы и правила служебного поведения";<br>- "Говорим по телефону правильно";<br>- "Вежливое общение";<br>- "Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов".<br>3. Проведение опросов получателей социальных услуг (с включением в опросные листы вопросов по оценке доброжелательности, вежливости и внимательного отношения к получателям социальных услуг персонала организации) | Постоянно | Баранова Е.В.,<br>заместитель<br>руководителя |  |  |

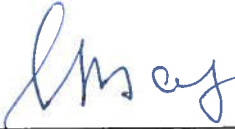
|   |  |   |                |   |  |  |
|---|--|---|----------------|---|--|--|
| 2   | Требуется принятие мер, направленных на повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации  | Проведение мероприятий по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в организации получателей социальных услуг, в том числе:<br>- разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ;<br>- профессиональное самообразование специалистов;<br>- контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы                       | В течение года | Баранова Е.В.,<br>заместитель<br>руководителя |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями 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:<br>- разработка и внедрение в практику эффективных инновационных методов и техник реабилитационной работы,<br>- повышение эффективности внутреннего контроля за качеством предоставления услуг организацией;<br>- активизация работы по обмену опытом между специалистами (внутри | В течение года | Баранова Е.В.,<br>заместитель<br>руководителя |  |  |

|   |  |   |                |   |  |  |
|---|--|---|----------------|---|--|--|
|   |  | организации), между организациями Омской области  |                |   |  |  |
| 2 | Требуется принятие мер, направленных на повышение числа получателей социальных услуг и их законных представителей, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг | 1. Приобретение спортивного оборудования, необходимого для оказания социальных услуг  | 2 полугодие    | Баранова Е.В., заместитель руководителя |  |  |
|   |  | 2. Приобретение мягкого инвентаря для оказания социальных услуг, в том числе:<br>- постельные принадлежности, покрывала, подушки, ковровое покрытие, тюль, одежда и обувь | В течение года | Баранова Е.В., заместитель руководителя |  |  |
|   |  | 3. Проведение мероприятий по улучшению качества питания, в том числе:<br>- проведение лабораторно-инструментальных исследований на пищеблоке организации                  | В течение года | Баранова Е.В., заместитель руководителя |  |  |
|   |  | 4. Проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества оказываемых социальных услуг)  | Ежеквартально  | Баранова Е.В., заместитель руководителя |  |  |
|   |  | 5. Проведение инструктажей работников организации в целях обеспечения бережного хранения личных вещей получателей социальных услуг  | Постоянно      | Баранова Е.В., заместитель руководителя |  |  |
|   |  | 6. Обеспечение контроля   | Постоянно      | Баранова Е.В.,                          |  |  |

|  |  |           |   |  |  |
|--|--|-----------|---|--|--|
|  | качественного санитарного содержания санитарно-технического оборудования и санитарно-гигиенических комнат  |           | заместитель руководителя                      |  |  |
|  | 7. Составление графика проведения культурно-досуговых, спортивных и иных мероприятий, имеющих групповой характер, и программы указанных мероприятий с учетом мнения получателей социальных услуг | Постоянно | Баранова Е.В.,<br>заместитель<br>руководителя |  |  |

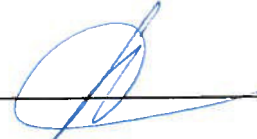
СОГЛАСОВАНО

Заместитель Министра труда и социального развития Омской области



И.П. Варнавская

Начальник управления демографической и семейной политики Министерства труда и социального развития Омской области



М.Ю. Верещак

Руководитель казенного учреждения Омской области  
"Социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних Большереченского района"



Ю.Г. Герлинг