

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

 В.В. Куприянов

" 29 " марта 2019 года

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского 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	Рекомендуется продолжить работу по обеспечению открытости и доступности информации о деятельности организации в целях повышения числа получателей социальных	1. Проведение информационно-разъяснительной работы с населением о функционировании официального сайта организации путём проведения информационной акции волонтерами серебряного возраста "Эпоха серебра" и волонтерским отрядом "Молодежь 21 века"	Март	Л.А. Ильц, специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания и организационного обеспечения		

услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации	2. Поддержание в актуальном состоянии информации на официальном сайте организации, странице организации на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство), сайте bus.gov.ru согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ, а также информации о возможности оценки качества предоставляемых социальных услуг на официальном сайте Министерства, сайте bus.gov.ru (с размещением интернет-ссылок на указанные ресурсы)	Постоянно (в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации)	М.В. Пульнова, аналитик административной службы, Л.А. Ильц, специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания и организационного обеспечения		
	3. Разработка методических рекомендаций для специалистов организации по оформлению информации, представляемой для публикации на официальном сайте организации	Апрель – май	М.В. Пульнова, аналитик административной службы		
	4. Контроль проведения мониторинга обращений, отзывов, комментариев получателей социальных услуг о качестве оказания услуг организацией в книге отзывов и предложений, на сайте bus.gov.ru, сайте организации	Ежеквартально (до 10 числа месяца следующего за отчетным периодом)	С.В. Быструшкин, администратор баз данных		
	5. Обеспечение учета и оперативного рассмотрения направленных гражданами заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве	Ежедневно	Л.В. Голощапова, делопроизводитель		

		предоставления социальных услуг посредством электронной почты организации				
		6. Разработка буклета "Путеводитель по сайту БУ "КЦСОН Называевского района"	Март	С.В. Быструшкин, администратор баз данных		
		7. Организация проведения акции по распространению информации о сайте организации с целью получения от граждан обратной связи о качестве и актуальности размещаемой информации	Апрель	Н.В. Тарасова, заместитель руководителя, М.В. Пульнова, аналитик административной службы		
		9. Проведение мониторинга информации (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству), размещаемой на информационных стендах, сайте организации	Постоянно	Н.В. Тарасова, заместитель руководителя		
		10. Проведение информационно-разъяснительной работы о деятельности организации через информационные стенды администраций сельских (городских) поселений, учреждений и организаций, сельские сходы и КТОСы, в том числе посредством привлечения волонтерских объединений и общественных организаций пенсионеров, инвалидов	Ежеквартально	Н.Н. Никифорова, заведующий отделением профилактики безнадзорности и семейного неблагополучия		
		11. Создание и наполнение на официальном сайте организации раздела "Часто задаваемые вопросы"	В течение года	Н.А. Шпехт, заместитель руководителя		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Рекомендуется принятие	1. Проведение опросов получателей	Постоянно	Н.В. Тарасова,		

	мер, направленных на поддержание на высоком уровне комфортных условий предоставления социальных услуг	социальных услуг на предмет оценки комфортности условий предоставления услуг. 2. Обеспечение оперативного реагирования на информацию, размещаемую в Книге жалоб и предложений. 3. Обеспечение получателей социальных услуг питьевой водой (приобретение расходных материалов для кулера)		заместитель руководителя		
3	Требуется принятие мер по недопущению нарушений времени ожидания предоставления социальных услуг	Проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	Постоянно	Н.А. Шпехт, заместитель руководителя		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	Требуется принятие мер по обеспечению доступности организации для маломобильных групп населения	Приобретение информационного терминала с сенсорным экраном, со встроенной индукционной системой (для передачи звука на слуховые аппараты), со специальным ПО для инвалидов INVA TOUCH с сенсорным управлением для незрячих людей, с автоматическим озвучиванием текста голосом	IV квартал	Г.Л. Никитина, заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4	Требуется принятие мер, направленных на увеличение числа получателей социальных услуг, удовлетворенных компетентностью работников	1. Обучение, повышение квалификации, переподготовка сотрудников по направлениям деятельности организации (специалисты по социальной работе, социальные работники, заведующие отделениями)	В течение года (по отдельному плану)	Е.В. Вершинина, специалист по управлению персоналом		
		2. Проведение технических учеб, методических советов со специалистами, заведующими отделениями организации: - "О соблюдении норм	1 раз в полугодие	М.В. Пульнова, аналитик административной службы		

		<p>профессиональной служебной этики, этики ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения"; "Методика разрешения кон-фликтных ситуаций с гражданами"</p>				
		<p>3.Изготовление и распространение среди специалистов, осуществляющих предоставление социальных услуг, буклетов, памяток, отражающих принципы общения с клиентами, способы разрешения конфликтных ситуаций</p>	Ежеквартально	<p>М.В. Пульнова, аналитик административной службы</p>		
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>						
5	<p>Требуется принятие мер, направленных на увеличение числа получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг</p>	<p>1. Проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказываемых социальных услуг)</p>	Ежеквартально	<p>Л.А. Ильц, специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания и организационного обеспечения</p>		
		<p>2. Проведение семинара по вопросу применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания, повышения качества социального обслуживания</p>	2 полугодие	<p>Н.А. Шпехт, заместитель руководителя</p>		
		<p>3. Приобретение оборудования, мебели, мягкого инвентаря для предоставления услуг: - интерактивная стена Projecttouch "Кидалки" для детей с ограниченными возможностями здоровья; - мягкая мебель в игровой зал; - массажный стол складной</p>	В течение года	<p>Н.В. Тарасова, заместитель руководителя</p>		

	4. Проведение текущего ремонта кабинетов первого этажа № 7, 8, 9, 10, коридора второго этажа	В течение года	В.Г. Коршунов, заведующий хозяйством		
	5. Проведение информационно-разъяснительной работы с получателями социальных услуг о порядке оплаты социальных услуг (с привлечением членов общественных организаций ветеранов, инвалидов)	Постоянно	Н.А. Шпехт, 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 Называевского района"

С.В. Добрых

В.А. Шестаков

О.Н. Москаленко