

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 Называевского 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. Проведение регулярного контроля за поддержанием в актуальном состоянии информации на официальном сайте учреждения, странице учреждения на официальном сайте Министерства, сайте	30.12.2021	Пульнова М.В. (аналитик административной службы)		

1	2	3	4	5	6	7
	на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации" – 99,83 балла	<p>bus.gov.ru согласно положениям Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ</p> <p>1.2. Распространение информационных листовок среди получателей (потенциальных получателей) социальных услуг о возможности оценки качества предоставляемых социальных услуг учреждением, имеющей на официальном сайте учреждения</p> <p>1.3. Оптимизация информационных материалов, размещенных на информационном стенде учреждения. Осуществление контроля обновления информации</p>	<p>30.12.2021</p> <p>30.12.2021</p>	<p>Киселева Т.В. (специалист по социальной работе)</p> <p>Тарасова Н.В. (заместитель руководителя)</p>		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" – 99,33 балла	<p>2.1. Обеспечение регулярного мониторинга информации, размещаемой в Книге жалоб и предложений</p> <p>2.2. Организация и проведение Дня открытых дверей для посетителей организации</p>	<p>30.12.2021</p> <p>23.07.2021</p>	<p>Голощапова Л.В. (делопроизводитель обеспечивающей службы)</p> <p>Тарасова Н.В. (заместитель руководителя), Никитина Г.Л. (заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов)</p>		

1	2	3	4	5	6	7
	Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги" – 99,67 балла	2.3. Проведение регулярного внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	30.12.2021	Шпехт Н.А. (заместитель руководителя)		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 98,70 балла	3.1. Разработка информационного буклета для получателей социальных услуг "Обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных групп населения в бюджетном учреждении Омской области "КЦСОН Называевского района"	30.12.2021	Никитина Г.Л. (заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов)		
		3.2. Проведение разъяснительной работы с гражданами с ограниченными возможностями здоровья по вопросу наличия возможностей оснащению организации на предмет доступности для инвалидов и маломобильных групп населения посредством выездов мобильного консультационного пункта	30.12.2021	Никитина Г.Л. (заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов)		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих"	4.1. Проведение технической учёбы с сотрудниками учреждения по теме "О соблюдении норм профессиональной служебной этики, культуры служебного поведения, доброжелательности"	20.08.2021	Шпехт Н.А. (заместитель руководителя), Тарасова Н.В. (заместитель руководителя)		

1	2	3	4	5	6	7
	первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 99,83 балла; - " Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию " – 99,83 балла; - " Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 99,46 балла	и вежливости"				
		4.2.Подготовка памятки "Этика ведения телефонных переговоров" и её распространение среди сотрудников учреждения	20.08.2021	Пульнова М.В. (аналитик административной службы)		
		4.3. Организация и проведение не менее 2 тренинговых занятий с сотрудниками учреждения "Методика разрешения конфликтных ситуаций с гражданами"	30.12.2021	Герцикова Т.Р. (психолог службы экстренного реагирования)		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг" – 99,83 балла; - "Доля получателей услуг,	5.1. Повышение квалификации специалистов отделения профилактики, службы экстренного реагирования по теме "Практики техники и инструменты в работе с семьёй в кризисе: активная семейная	30.12.2021	Тарасова Н.В. (заместитель руководителя)		

1	2	3	4	5	6	7
	удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации " – 99,83 балла	поддержка" в АНО "Центр развития инновационных социальных услуг "Партнёрство каждому ребёнку"				
5.2. Организация обучения социальных работников по темам: - "Правила ухода за престарелыми и инвалидами в домашних условиях. Социально-медицинские проблемы граждан пожилого возраста"; - "Основы личной гигиены для граждан пожилого возраста и инвалидов"		30.12.2021	Вершинина Е.В. (специалист по управлению персоналом обеспечивающей службы)			
5.3. Проведение мероприятий, направленных на осуществление профилактики синдрома "профессионального выгорания" сотрудников организации (тренинг по вопросу психологической поддержки специалистов, оказывающих социальные услуги, с использованием деловых игр и занятий со специалистами)		30.12.2021	Герцикова Т.Р. (психолог службы экстренного выгорания)			
5.4. Актуализация информационных методических материалов по направлениям деятельности учреждения (предоставление социальных услуг, в том числе платных, оформление социальных контрактов, предоставление срочных услуг и др.)		30.12.2021	Пульнова М.В. (аналитик административной службы)			
5.5. Проведение текущего		30.12.2021	Тарасова Н.В.			

1	2	3	4	5	6	7
		ремонта массажного кабинета и зала лечебной физкультуры		(заместитель руководителя), Шедко Т.Н. (заведующий хозяйством)		

СОГЛАСОВАНО

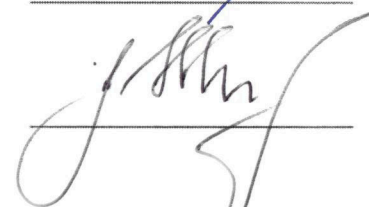
Первый заместитель Министра труда и социального развития
Омской области

Руководитель департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской области

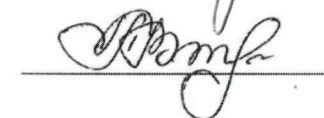
И.о. руководителя бюджетного учреждения Омской области
"Комплексный центр социального обслуживания населения
Называевского района"



С.В. Добрых



В.А. Шестаков



Н.В. Тарасова

