


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 Омского 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 на	1.1. Осуществление контроля обновления информации на сайте учреждения в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации.	30.12.2021	Гадков В.А. (администратор баз данных), Кучменко Ю.Н. (заместитель руководителя)		

1	2	3	4	5	6	7
	<p>организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации" – 98,56 балла</p>	<p>изменения информации. Подготовка годового отчета по результатам внесенных на сайт корректировок на имя руководителя учреждения</p>				
		<p>1.2. Проведение совещания с заведующими и специалистами учреждения на тему: "Обеспечение своевременного внесения изменений и пополнение информации, отражающей деятельность учреждения, на сайте"</p>	30.12.2021	<p>Кучменко Ю.Н. (заместитель руководителя), Головырина Е.В. (заместитель руководителя)</p>		
		<p>1.3. 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)</p>	30.12.2021	<p>Кучменко Ю.Н. (заместитель руководителя), Головырина Е.В. (заместитель руководителя)</p>		
		<p>1.4. Оптимизация информационных материалов, размещенных на сайте учреждения. Осуществление контроля обновления информации</p>	30.12.2021	<p>Кучменко Ю.Н. (заместитель руководителя), Головырина Е.В. (заместитель руководителя)</p>		

1	2	3	4	5	6	7
		на информационном стенде учреждения				
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателей: - "Время ожидания предоставления услуг" – 98,83 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" – 97,50 балла	2.1. Проведение мероприятий по информированию клиентов учреждения о графике работы (с учетом перерыва на обед) путем распространения печатной продукции (буклеты, визитки), размещения информации на сайте учреждения, в социальных сетях и информации на стендах учреждения	30.12.2021	Кучменко Ю.Н. (заместитель руководителя), Головырина Е.В. (заместитель руководителя)		
		2.2. Проведение оценочных мероприятий с целью упорядочивания материально-технической базы учреждения и повышения уровня бытовой комфортности пребывания получателей услуг	30.12.2021	Кучменко Ю.Н. (заместитель руководителя), Головырина Е.В. (заместитель руководителя)		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 97,29 балла	3.1. Организация обучающих семинаров для специалистов учреждения по вопросам работы с людьми с ОВЗ, устранения барьеров общения	30.12.2021	Головырина Е.В. (заместитель руководителя)		



1	2	3	4	5	6	7
		3.2. Проведение анкетирования лиц с ограниченными возможностями здоровья в целях полной и всесторонней оценки деятельности учреждения по критерию "Доступность услуг для инвалидов", подготовка соответствующей аналитической записки	30.12.2021	Головырина Е.В. (заместитель руководителя)		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания						
4	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 98,83 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" – 98,83 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных	4.1. Ежеквартальное проведение технических учёб с работниками учреждения по вопросам взаимодействия гражданами (этикет общения, первичный прием, телефонный разговор, проведение беседы, разрешение конфликтов, правила консультирования и др.)	30.12.2021	Кучменко Ю.Н. (заместитель руководителя), Головырина Е.В. (заместитель руководителя)		
		4.2. Проведение тестирования сотрудников по вопросу соблюдения Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального	30.12.2021	Кучменко Ю.Н. (заместитель руководителя), Головырина Е.В. (заместитель руководителя)		

1	2	3	4	5	6	7
	доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 98,70 балла	обслуживания				
4.3. Организация повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов в соответствии с профессиональным стандартом		30.12.2021	Рыбалко Н.А. (руководитель), Веприк Е.В. (специалист по кадрам)			
4.4. Проведение семинара с сотрудниками учреждения на тему: "О персональной ответственности за качество услуг, предоставляемых учреждением"		30.12.2021	Кучменко Ю.Н. (заместитель руководителя), Головырина Е.В. (заместитель руководителя)			
4.5. Проведение анкетирования получателей социальных услуг с целью выявления оценки показателя компетентности сотрудников учреждения		30.12.2021	Кучменко Ю.Н. (заместитель руководителя)			
4.6. Проведение тестирования сотрудников учреждения в целях проверки знаний действующего законодательства в сфере социальной защиты населения		30.12.2021	Веприк Е.В. (специалист по кадрам)			
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						


1	2	3	4	5	6	7
5	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым" – 98,50 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг" – 98,50 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 98,83 балла	5.1. Ежеквартальное проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг, расширения перечня оказываемых услуг)	30.09.2021	Кучменко Ю.Н. (заместитель руководителя) Зельцова В.С. (аналитик)		
		5.1. Проведение Дня открытых дверей учреждения	30.06.2021	Кучменко Ю.Н. (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 Омского района"

  
\_\_\_\_\_  
С.В. Добрых

  
\_\_\_\_\_  
В.А. Шестаков

  
\_\_\_\_\_  
Н.А. Рыбалко