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 "Вдохновение" Октябрьского административного округа",
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 "Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным	1.1 Размещение на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" информации о наличии предписаний органов, осуществляющих контроль (или их отсутствие); далее постоянно, не позднее 10-ти рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы	01.05.2021	Шуравина Т.С., аналитик		

	нормативными правовыми актами" – 94,74 балла	1.2 Размещение на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг с последующей актуализацией	01.05.2021	Шуравина Т.С., аналитик		
2	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации" – 98,76 баллов	2.1 Проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания социальных услуг, оставленных получателями социальных услуг на сайте учреждения, на сайте bus.gov.ru, в Книге отзывов и предложений	30.12.2021	Шуравина Т.С., аналитик		
		2.2 Проведение анкетирования по оценке качества оказания социальных услуг, качественного и количественного анализа ответов респондентов	30.12.2021	Шуравина Т.С., аналитик		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
3	Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги" – 98,67 баллов	3.1 Обеспечение контроля времени предоставления социальных услуг и недопущению создания большой очередности за оказанием социальных услуг	01.05.2021	Кожевникова В.Е., заместитель руководителя; Потоцкая Н.В., заместитель руководителя		
4	Значение показателя " Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" – 97,33 балла	4.1 Обеспечение надлежащего состояния прилегающей территории учреждения, чистоты внутренних помещений учреждения	30.12.2021	Азисов Х.А., заместитель руководителя по АХЧ и ПБ		

		4.2 Обеспечение оснащения специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений расходными материалами (исправно работающим оборудованием, мылом, туалетной бумагой и т.д.)	30.12.2021	Азисов Х.А., заместитель руководителя по АХЧ и ПБ		
III. Доступность услуг для инвалидов						
5	Значение показателя "Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов" – 80 баллов	5.1 Оборудование санитарно-гигиенической комнаты для инвалидов и других маломобильных групп населения	01.05.2021	Азисов Х.А., заместитель руководителя по АХЧ и ПБ; Потоцкая Н.В., заместитель руководителя;		
6	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 97,27 баллов	6.1 Проведение анализа доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и МГН, подготовка соответствующих предложений по повышению уровня доступности помещений и территории	01.05.2021	Потоцкая Н.В., заместитель руководителя; Пешехонова И.Г., заведующий отделением социальной реабилитации граждан с ограниченными возможностями здоровья и пожилого возраста		
		7.1 Проведение анкетирования лиц с ограниченными возможностями здоровья в целях полной и всесторонней оценки деятельности учреждения по критерию "Доступность услуг для инвалидов"	30.12.2021	Потоцкая Н.В., заместитель руководителя; Пешехонова И.Г., заведующий отделением социальной реабилитации		

				граждан с ограниченными возможностями здоровья и пожилого возраста; Шуравина Т.С., аналитик		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
7	Значение показателя " Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги" – 98,17 баллов Значение показателя " Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги" – 98,67 баллов Значение показателя " Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 99,28	7.1 Проведение технических учеб (семинаров) с сотрудниками учреждения по темам: "Профессиональная служебная этика", "Этика ведения телефонных переговоров", "Культура служебного поведения", "Разрешение конфликтных ситуаций"	30.12.2021 г.	Кожевникова В.Е., заместитель руководителя; Потоцкая Н.В., заместитель руководителя; Паниогло И.И., специалист по управлению персоналом		
		7.2 Организация (продолжение) работы по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности учреждения	30.12.2021	Паниогло И.И., специалист по управлению персоналом		
		7.3 Проведение инструктажа с сотрудниками, взаимодействующими с получателями посредством дистанционных форм связи, о необходимости соблюдения единообразия предоставляемой информации и ее соответствия действующим НПА	01.06.2021	Кожевникова В.Е., заместитель руководителя; Потоцкая Н.В., заместитель руководителя		

	баллов					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
8	Значение показателя "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым" – 99,67 баллов	8.1 Ежеквартальное проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг)	30.12.2021	Шуравина Т.С., аналитик		
9	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг" – 98,17 баллов	9.1 Проведение анализа оснащенности помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с требованиями регионального стандарта государственной услуги	01.06.2021	Кожевникова В.Е., заместитель руководителя; Потоцкая Н.В., заместитель руководителя		
10	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 99,17 баллов	10.1 Регулярное размещение материалов о деятельности учреждения в средствах массовой информации, социальных сетях	30.12.2021	Шуравина Т.С., аналитик		

СОГЛАСОВАНО:

Первый заместитель Министра труда и социального развития Омской области С.В. Добрых

Руководитель департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской области В.А. Шестаков

Руководитель бюджетного учреждения Омской области
"Комплексный центр социального обслуживания населения
"Вдохновение" Октябрьского административного округа" А.В. Носковец