

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 автономным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Исилькульского 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 информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте	1.1. Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте учреждения (проведение анкетирования и телефонных опросов)	30.12.2021	Федотов С.В. (аналитик), Рыбакова А.В. (специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания и		

1	2	3	4	5	6	7
	организации" – 99,40 балла			организационного обеспечения)		
		1.2. Проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг, оставленных получателями социальных услуг в Книге отзывов и предложений, на сайте bus.gov.ru, сайте учреждения	30.12.2021	Федотов С.В. (аналитик), Бондарев Е.Ю. (экономист)		
		1.3. Оптимизация размещения информационных стендов в учреждении, содержание информации на них	30.12.2021	Михасева М.К. (заведующая отделением срочного социального обслуживания и организационного обеспечения), Курбацкая Н.И. (заведующая отделением социальной реабилитации инвалидов), Михеева О.Ю. (заведующая отделением профилактики безнадзорности и семейного неблагополучия), Седельникова Т.Б. (заведующая отделением социально-трудовой реабилитации и		

1	2	3	4	5	6	7
				культурно-массового обслуживания)		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги" – 99,67 балла	2.1. Ежеквартальное проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	30.12.2021	Михасева М.К. (заведующая отделением срочного социального обслуживания и организационного обеспечения), Курбацкая Н.И. (заведующая отделением социальной реабилитации инвалидов), Михеева О.Ю. (заведующая отделением профилактики безнадзорности и семейного неблагополучия)		
3	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" – 99,50 балла	3.1. Обеспечение наличия и понятности навигации внутри организации социальной сферы	15.04.2021	Жарков А.В. (заместитель руководителя)		
		3.2. Обеспечение технического обслуживания, санитарная обработка кулеров, приобретение расходных материалов для кулеров	30.12.2021	Жарков А.В. (заместитель руководителя)		
III. Доступность услуг для инвалидов						
По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением получена оценка по критерию "Доступность услуг для инвалидов" – 100 баллов						

1	2	3	4	5	6	7
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации 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" – 99,83 %; "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 99,07 балла	4.1. Ежеквартальное проведение тренингов социально-психологической направленности, тренингов общения со специалистами учреждения	30.12.2021	Шефер И.А. (психолог отделения срочного социального обслуживания и организационного обеспечения)		
		4.2. Организация обучения, повышения квалификации, переподготовки сотрудников по направлениям деятельности учреждения	30.12.2021	Прокопчук Ю.А. (специалист по управлению персоналом)		
		4.3. Проведение общего собрания трудового коллектива с рассмотрением вопроса о ценностях и правилах поведения на рабочем месте (2 раза в год)	30.12.2021	Шефер И.А. (психолог отделения срочного социального обслуживания и организационного обеспечения)		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5	Значение показателя "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым" – 99,83 балла	5.1. Проведение дня открытых дверей учреждения	06.07.2021	Михасева М.К. (заведующая отделением срочного социального обслуживания и организационного обеспечения)		
		5.2. Размещение информации о достижениях учреждения на официальном сайте учреждения, в районных средствах массовой информации	30.12.2021	Федотов С.В. (аналитик)		

1	2	3	4	5	6	7
		5.3. Организация участия учреждения, специалистов учреждения в различных смотрах, конкурсах	30.12.2021	Каземир Н.С. (заместитель руководителя), Шлейдовец О.В. (заместитель руководителя), Юрченко О.В. (заместитель руководителя)		
6	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг" – 99,33 балла	6.1. Ежеквартальное проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг)	30.12.2021	Рыбакова А.В. (специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания и организационного обеспечения)		

СОГЛАСОВАНО

Первый заместитель Министра труда и социального развития Омской области

Руководитель департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской области

Руководитель автономного учреждения Омской области
"Комплексный центр социального обслуживания населения Исилькульского района"


С.В. Добрых


В.А. Шестаков


Ю.В. Бахтин