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 Таврического 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	1.1. Размещение (актуализация) информации в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации на сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" согласно ст. 13 Федерального закона от 28	30.12.2021	Виноградова О.А. (заместитель руководителя), Маркова С.В. (специалист по социальной работе)		

1	2	3	4	5	6	7
	организации, на официальном сайте организации" – 98,94 балла	декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"				
		1.2. Регулярное наполнение на официальном сайте учреждения раздела: "Часто задаваемые вопросы"	30.12.2021	Виноградова О.А. (заместитель руководителя), Киргинцева К.А. (аналитик)		
		1.3. Осуществление контроля обновления информации на сайте учреждения в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации. Подготовка годового отчета по результатам внесенных на сайт корректировок на имя руководителя учреждения	30.12.2021	Виноградова О.А. (заместитель руководителя), Маркова С.В. (специалист по социальной работе)		
		1.4. Обеспечение доступности текстовой информации на информационных стендах для прочтения гражданами с нарушениями функций зрения	30.12.2021	Виноградова О.А. (заместитель руководителя), Маркова С.В. (специалист по социальной работе)		
		1.5. Организация работы по публикации информации о деятельности учреждения в средствах массовой информации: - региональных газетах и районной газете Таврического района; - отраслевых журналах "Работник социальной службы" и	30.12.2021	Киргинцева К.А. (аналитик)		

1	2	3	4	5	6	7
		"Социальное обслуживание"; - стайте Министерства и страницах социальных сетей учреждения				
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги" – 98,50 балла	2.1. Ежеквартальное проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	30.12.2021	Виноградова О.А. (заместитель руководителя)		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 99,75 балла	3.1. Привлечение лиц с ограниченными возможностями здоровья при проведении анкетирования получателей социальных услуг для полной и всесторонней оценки деятельности учреждения по критерию "Доступность услуг для инвалидов"	30.12.2021	Виноградова О.А. (заместитель руководителя)		
		3.2. Проведение анализа доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и иных маломобильных граждан (с привлечением членов общественных организаций инвалидов)	30.12.2021	Скалозубова Т.Н. (руководитель)		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	4.1. Проведение технических учеб (семинаров) с сотрудниками учреждения, обеспечивающих первичный контакт и	30.12.2021	Дроздова Е.А. (специалист по управлению персоналом)		

1	2	3	4	5	6	7
	вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 98,50 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 98,69 балла	информирование получателей услуг, в т.ч. по вопросам профессиональной служебной этики, этики ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения, разрешения конфликтных ситуаций				
		4.2. Ежеквартальное проведение тренингов социально-психологической направленности, тренингов общения со специалистами учреждения	30.12.2021	Виноградова О.А. (заместитель руководителя) Дроздова Е.А. (специалист по управлению персоналом)		
		Организация обучения, повышения квалификации, переподготовки сотрудников по направлениям деятельности учреждения	30.12.2021	Дроздова Е.А. (специалист по управлению персоналом)		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым" – 99,00 балла -"Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг" – 99,00 балла	5.1. Проведение Дня открытых дверей учреждения	30.06.2021	Виноградова О.А. (заместитель руководителя)		
		5.2. Ежеквартальное проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг, расширения перечня оказываемых услуг)	30.12.2021	Киргинцева К.А. (аналитик)		
		5.3. Регулярное размещение материалов о деятельности учреждения в средствах	1 полугодие	Киргинцева К.А.. (аналитик)		

1	2	3	4	5	6	7
	-"Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 99,33 балла	массовой информации, социальных сетях, районной газете				

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 Таврического района" — Т. Н. Скалозубова