

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 Павлоградского 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" – 99,66 балла	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	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Вирченко Д.А. (аналитик)		

1	2	3	4	5	6	7
		от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"				
		1.2. Регулярное обновление на сайте Учреждения информации о количестве свободных мест по формам социального обслуживания	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Вирченко Д.А. (аналитик)		
		1.3. Проведение ежеквартального мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в Учреждении на сайте www.bus.gov.ru, официальном сайте Учреждения	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Вирченко Д.А. (аналитик)		
		1.4. Обеспечение проведения мониторинга и актуализации информации, размещаемой на информационных стендах учреждения	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Вирченко Д.А. (аналитик)		
II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2	Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)" – 99,83 балла	2.1. Организация наличия на сайте учреждения сервиса "Предварительная запись на личный прием посредством телефона или электронной почты"	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя)		
		2.2. Обеспечение соблюдения сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг согласно ст. 17 Федерального закона № 442-ФЗ	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя)		

1	2	3	4	5	6	7
3	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг" – 99,67 балла	3.1. Оснащение учреждения необходимым оборудованием для предоставления социальных услуг в соответствии с планом финансово-хозяйственной деятельности	30.12.2021	Петров А.Г. (руководитель учреждения), Московец Т.А., (главный бухгалтер)		
		3.2. Проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя)		
		3.3. Приобретение и установка терминала для оплаты услуг, получаемых в учреждении	30.12.2021	Петров А.Г. (руководитель учреждения), Московец Т.А., (главный бухгалтер)		
III. Доступность услуг для инвалидов						
4	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 97,44 балла	4.1. Проведение анкетирования лиц с ограниченными возможностями здоровья в целях полной и всесторонней оценки деятельности учреждения по критерию "Доступность услуг для инвалидов"	30.12.2021	Артеменко Ю.В. (заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов), Вирченко Д.А. (аналитик)		
		4.2. Организация наличия на сайте учреждения сервиса "Предварительная запись на личный прием посредством телефона или электронной почты"	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Артеменко Ю.В. (заведующий отделением)		

1	2	3	4	5	6	7
				социальной реабилитации инвалидов)		
		4.3. Приобретение и установка терминала для оплаты услуг, получаемых в учреждении		Петров А.Г. (руководитель), Московец Т.А. (главный бухгалтер)		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
5	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 99,00 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,	5.1. Проведение технической учебы, семинаров с сотрудниками учреждения по вопросам профессиональной служебной этики, культуры служебного поведения, разрешения конфликтных ситуаций	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя), Вирченко Д.А. (аналитик), Кацюк Н.А. (специалист по управлению персоналом)		
		5.2. Проведение семинара со специалистами учреждения по вопросу предоставления консультаций по телефону	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя), Вирченко Д.А. (аналитик), Кацюк Н.А. (специалист по		

1	2	3	4	5	6	7
	вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия " – 99,82 балла			управлению персоналом)		
		5.3. Продолжить работу по обучению, повышению квалификации, переподготовки сотрудников по направлениям деятельности учреждения	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя), Вирченко Д.А. (аналитик), Кацюк Н.А. (специалист по управлению персоналом)		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
6	Значение показателей: - " Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым " – 99,67 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг" – 99,83 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в	6.2. Ежеквартальное проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг, расширения перечня оказываемых услуг)	30.12. 2021	Вирченко Д.А. (аналитик)		
		6.2. Проведение информационно-разъяснительной работы среди получателей социальных услуг о деятельности учреждения: выпуск и распространение буклетов, размещение информации на сайте учреждения, региональной газете	30.12.2021	Вирченко Д.А. (аналитик)		


1	2	3	4	5	6	7
	организации" – 99,50 балла	6.3. Проведение совместных мероприятий (пресс-конференции, PR-акции, семинары) со специалистами администрации района, общественными организациями, социальными учреждениями района в целях поддержания имиджа учреждения	30.12.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя)		
		6.4. Проведение Дня открытых дверей учреждения	30.06.2021	Ноженко А.В. (заместитель руководителя), Никишина О.И. (заместитель руководителя)		

СОГЛАСОВАНО

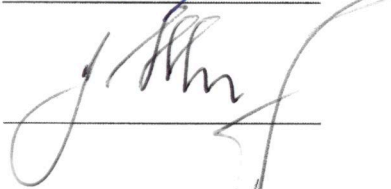
Первый заместитель Министра труда и социального развития
Омской области

Руководитель департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской области

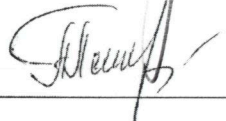
Руководитель бюджетного учреждения Омской области
"Комплексный центр социального обслуживания населения
Павлоградского района"



С.В. Добрых



В.А. Шестаков



А.Г. Петров

