

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель Председателя  
Правительства Омской области,  
Министр труда и социального  
развития Омской области

  
В.В. Куприянов

" 21 " *июня* 2024 года

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения  
"Надежда" Тарского района" (далее – учреждение),  
на 2024 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. По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением получена оценка по критерию "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания" – 100,0 балла						
II. Комфортность условий предоставления услуг						

1	2	3	4	5	6	7
1	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" – 97,0 балла	Обеспечить реализацию мероприятий по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и развитию материально-технической базы, в том числе: - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии помещений учреждения и территории; - приобретение оргтехники, офисной мебели; - приобретение расходных материалов для кюлера	30.12.2024	Никитина Н.В. (руководитель), Иногорова Ю.М. (заведующий хозяйством)		
2	Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги" – 99,0 балла	Обеспечить соблюдение сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг; согласно ст. 17 Федерального закона № 442-ФЗ  Обеспечить условия для оперативного приема получателей социальных услуг (информирование получателей услуг о графике работы учреждения, подготовка соответствующих информационных материалов)	30.12.2024	Ковязина Н.А. Кашира А.А. (заместители руководителя)		
		Организовать ежеквартальное проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	30.12.2024	Ковязина Н.А. Кашира А.А. (заместители руководителя)		

III. Доступность услуг для инвалидов

1	2	3	4	5	6	7
3	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 99,0 балла	Обеспечить 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"	30.12.2024	Ковязина Н.А. (заместитель руководителя)		
		Организовать проведение анализа доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и иных маломобильных граждан (с привлечением членов общественных организаций)	30.12.2024	Никиткина Н.В. (руководитель), Потапкина А.А. (заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов), Иноктова Ю.М. (заведующий хозяйством)		

IV. Добросовестность, вежливость работников организации социального обслуживания

4	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 99,0 балла - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	Организовать работу по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности учреждения	30.12.2024	Хоботова Н.М. (специалист по управлению персоналом)		
		Организовать проведение технических учеб, семинаров, тренингов с сотрудниками учреждения: - семинар-практикум для сотрудников учреждения "Соблюдение норм профессиональной этики, правил делового поведения и общения"	30.12.2024	Царегородцева Д.А. (аналитик)		

1	2	3	4	5	6	7
	<p>вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" – 99,0 балла</p>	<p>работников социальной сферы"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- техническая учеба "Алгоритм делового телефонного разговора"</li> <li>- информационный доклад "Культура речи в сфере социального обслуживания граждан"</li> <li>- распространение памяток среди сотрудников учреждения</li> <li>"Доброжелательность, вежливость и тактичность", "Особенности общения с пожилыми людьми"</li> </ul> <p>Организовать проведение мероприятий по профилитике синдрома "профессионального выгорания" сотрудников учреждения: тренинг "Не дай себе сгореть", тестирование, семинар-практикум "Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности"</p>	<p>30.12.2024</p>	<p>Ковязина Н.А., Кашира А.А. (заместители руководителя)</p>		
		<p>Организовать проведение "контрольной закупки" по качеству оказания консультаций по телефону</p>	<p>30.12.2024</p>	<p>Ковязина Н.А., Кашира А.А. (заместители руководителя)</p>		

1	2	3	4	5	6	7
		<p>Организовать взаимодействие с центром занятости населения Тарского района в целях обеспечения потребности учреждения в специалистах, осуществляющих предоставление социальных услуг с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам: проведение дня открытых дверей в учреждении</p>	30.12.2024	<p>Хоботова Н.М. (специалист по управлению персоналом)</p>		

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5	<p>Значение показателей: - "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым" – 98,0 балла - "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации" – 97,0 балла - "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" – 99,0 балла</p>	<p>Организовать проведение информационно-кампаний по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, осуществляющих преимущественно получения их в учреждении (изготовление памяток, написание статей в СМИ и т.п.)</p>	30.12.2024	<p>Ковязина Н.А., Кашира А.А. (заместители руководителя)</p>		
		<p>Организовать проведение анкетирования среди получателей социальных услуг, направленного на выявление глубинных причин неудовлетворенности условиями оказания услуг</p>	30.12.2024	<p>Царгородцева Д.А. (аналитик)</p>		
		<p>Организовать проведение круглого стола для получателей услуг по вопросам организации социальной защиты населения и правовому просвещению, включая законодательство о персональных данных</p>	30.12.2024	<p>Ковязина Н.А., Кашира А.А. (заместители руководителя)</p>		

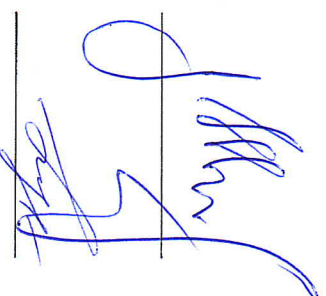
1	2	3	4	5	6	7
		<p>Организовать проведение мероприятий, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внедрение в практику эффективных инновационных технологий социальной работы;</li> <li>- усиление внутреннего контроля за качеством предоставления услуг учреждением;</li> <li>- семинар по обмену опытом между специалистами (внутри учреждения)</li> </ul>	30.12.2024	<p>Ковязина Н.А., Кашира А.А. (заместители руководителя)</p>		

## СОГЛАСОВАНО

Заместитель Министра труда и социального развития  
Омской области

Заместитель руководителя департамента – начальник отдела стационарных  
форм социального обслуживания Министерства

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



В.А. Шестаков



Ю.Ю. Куравина



Н.В. Никитина