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 Марьяновского 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	1.1 Поддержание в актуальном состоянии информации об организации на информационных стендах организации	31.12.2021	Альжанова Г.И. (заведующая отделением срочного социального обслуживания и организационного		

1	2	3	4	5	6	7
	на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации" – 98,95 балла			обеспечения)		
		1.2. Функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	31.12.2021	Юшко Ю.Ю., (администратор баз данных)		
		1.3. Проведение инструктажа со специалистами учреждения по вопросу предоставления консультаций по телефону	31.05.2021	Режепа С.А. (аналитик)		
	Отсутствие на официальном сайте учреждения информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	1.4. Размещение на официальном сайте учреждения информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг с последующей актуализацией	15.04.2021	Арингазинова К.Х. (заместитель руководителя)		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" – 99,17 балла	2.1. Поддержание комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортных зон отдыха/ ожидания, наличие и понятность навигации внутри организаций, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, хорошее санитарное состояние помещений, транспортная доступность доступность записи на получение услуги	31.12.2021	Арингазинова А.Т. (заведующий хозяйством)		
	Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги" – 99,17 балла	2.2. Обеспечение среднего времени ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для	31.12.2021	Арингазинова К.Х. (заместитель руководителя), Шеметова Т.В.		

1	2	3	4	5	6	7
		получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг на уровне не более 15 минут. Проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг		(заместитель руководителя)		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 99,55 балла	3.1. Поддержание территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	31.12.2021	Арингазинова А.Т. (заведующий хозяйством)		
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" – 99,00 балла; "Доля получателей услуг, удовлетворенных	4.1. Организация проведения тренингов, деловых игр с сотрудниками организации в целях профилактики "синдрома эмоционального выгорания"	31.05.2021	Режепа С.А. (аналитик)		

1	2	3	4	5	6	7
	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию"– 99,50 балла; "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"– 99,27 балла					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5	Значение показателей: "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым" – 99,17 балла; "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" – 99,00 баллов; "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в	5.1. Проведение мероприятий, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг, в том числе: - разработка и внедрение в практику эффективных инновационных технологий социальной работы; - повышение эффективности внутреннего контроля за качеством предоставления услуг организацией; - активизация работы по обмену опытом между специалистами (внутри организации), между организациями Омской области	31.12.2021	Арингазинова К.Х. (заместитель руководителя), Шеметова Т.В. (заместитель руководителя)		

1	2	3	4	5	6	7
	организации социальной сферы" – 99,33 баллов	5.2 Проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг)	31.12.2021	Альжанова Г.И. (заведующая отделением срочного социального обслуживания и организационного обеспечения)		

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 Марьяновского района" — У.В. Гайдук