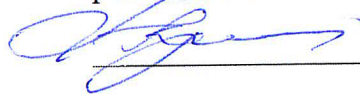


УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель Председателя  
Правительства Омской области,  
Министр труда и социального  
развития Омской области

 В.В. Куприянов

" 21 " марта 2024 год

### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Москаленского 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		
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	1.1. Проведение проверки (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству) и актуализация информации, размещенной на информационных стендах учреждения	30.04.2024	Монакова А.А. (юрисконсульт), Пеннер Д.Ф. (аналитик), Богданов Е.Г. (администратор баз данных)		

1	2	3	4	5		
	помещении, на официальном сайте" –99,0 балла	1.2. Обеспечение своевременного и регулярного размещения информации о деятельности на официальном сайте учреждения	30.12.2024	Монакова А.А. (юрисконсульт), Пеннер Д.Ф. (аналитик)		
		1.3. Оптимизация размещения информационных стендов в учреждении, содержание информации на них	30.12.2024	Монакова А.А. (юрисконсульт), Пеннер Д.Ф. (аналитик)		
		1.4. Мониторинг удовлетворенности открытостью и доступностью информации об организации социального обслуживания	30.12.2024	Пеннер Д.Ф. (аналитик)		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значения показателей: "Время ожидания предоставления услуги" – 99,0 балла; "Доля получателей, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг" – 98,0 балла	2.1. Обеспечение сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг согласно ст. 17 Федерального закона №442-ФЗ	30.12.2024	Лузина Е.Н. (руководитель)		
		2.2. Организация и проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	30.12.2024	Лузина Е.Н. (руководитель)		
		2.3. Проведение анкетирования среди получателей социальных услуг на выявление причин неудовлетворенности комфортностью оказания услуг	30.12.2024	Пеннер Д.Ф. (аналитик)		
		2.4. Поддержание в рабочем состоянии кулеров, приобретение расходных материалов для кулеров	30.12.2024	Огуля Н.И. (заведующий хозяйством)		
		2.5. Обеспечение проведения	30.12.2024	Шабельникова О.А.		

1	2	3	4	5		
		мероприятий по занятости получателей социальных услуг, не достигших возраста 18 лет, в период ожидания предоставления социальной услуги посредством использования оборудования игровой комнаты		(заместитель руководитель)		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	Значение показателя "Доля получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 98 балла	3.1. Перенести зал ЛФК в отдельный кабинет	30.12.2024	Шабельникова О.А. (заместитель руководитель)		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4	Значения показателей: "Доля участников отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 99,0 балла; "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 99,0 балла	4.1. Ежеквартальное проведение технических учёб с работниками учреждения по вопросам взаимодействия с гражданами (этикет общения, первичный прием, телефонный разговор, проведение беседы, разрешение конфликтов, правила консультирования и др.)	30.12.2024	Глуховичева Н.А., (заместитель руководителя), Султанова А.М., Семеняк С.С., (специалисты по управлению персоналом)		
		4.2. Проведение не менее 2 раз в год тренингов и семинаров по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников учреждения с привлечением квалифицированных специалистов	30.12.2024	Глуховичева Н.А., (заместитель руководителя), Султанова А.М., Семеняк С.С., (специалисты по управлению персоналом)		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						

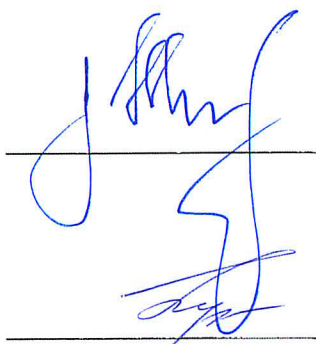
1	2	3	4	5		
5	Значения показателей: "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым"- 99,0 балла; "Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации" – 99,0 балла; "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации"- 99,0 балла.	5.1. Проведение мероприятий, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг, в том числе: - разработка и внедрение в практику эффективных инновационных технологий социальной работы; - внутренний контроль за качеством предоставления услуг организацией; - активизация работы по обмену опытом между специалистами (внутри организации), между организациями Омской области	30.12.2024	Лузина Е.Н. (руководитель), Глуховичева Н.А., (заместитель руководителя)		
		5.2. Анкетирование среди получателей социальных услуг на выявление причин неудовлетворенности условиями оказания услуг	30.12.2024	Пеннер Д.Ф. (аналитик)		

## СОГЛАСОВАНО


Заместитель Министра труда и социального развития Омской области

Заместитель руководителя департамента социального обслуживания  
начальник отдела стационарных форм социального обслуживания  
Министерства труда и социального развития Омской области

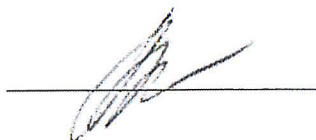
Руководитель бюджетного учреждения Омской области  
"Комплексный центр социального обслуживания населения  
Москаленского района"



В.А. Шестаков



Ю.Ю. Куравина



Е.Н. Лузина