

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 Муромцевского 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" – 99,31 балла	1.1. Проведение проверки (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству) официального сайта учреждения по показателям, характеризующим открытость и доступность информации	15.04.2021	Королев Е.В. (администратор баз данных)		

1	2	3	4	5	6	7
		1.2. Проведение проверки (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству) информации, размещаемой на информационных стендах, сайте учреждения	15.04.2021	Королев Е.В. (администратор баз данных)		
		1.3. Проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных получателями социальных услуг на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru), на сайте учреждения	30.12.2021	Королев Е.В. (администратор баз данных) Соловьева Н.А., (аналитик)		
		1.4. Проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных получателями социальных услуг в Книге отзывов и предложений	30.12.2021	Королев Е.В. (администратор баз данных) Соловьева Н.А., (аналитик)		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг" – 99,50 балла	2.1. Поддержание условий комфортного предоставления социальных услуг организацией	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)		
		2.2. Обеспечение наличия и понятности навигации внутри	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель		

1	2	3	4	5	6	7
		организации социальной сферы		руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	Значение показателя " Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 99,62 балла	3.1. Проведение внутреннего контроля качества и эффективности предоставления социальных услуг инвалидам	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя)		
		3.2. Поддержание территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя)		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4	Значение показателей: - " Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию " – 99,67 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия " – 99,42 балла	4.1. Ежеквартальное проведение технических учёб с работниками учреждения по вопросам взаимодействия гражданами (этикет общения, первичный прием, телефонный разговор, проведение беседы, разрешение конфликтов, правила консультирования и др.)	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)		
		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	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)		

1	2	3	4	5	6	7
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5	Значение показателей: - "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым" – 99,67 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг" – 99,67 балла; - "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 99,83 балла	5.1. Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг в соответствии с планом внутреннего контроля учреждения	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя), Рогова Е.Н. (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	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)		
		6.3. Проведение Дня открытых дверей учреждения	01.06.2012	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)		
		6.4. Регулярное размещение материалов о деятельности учреждения в средствах массовой информации, социальных сетях, районной газете	30.12.2021	Евдокимова Н.В. (заместитель руководителя), Рогова Е.Н. (заместитель руководителя)		

СОГЛАСОВАНО

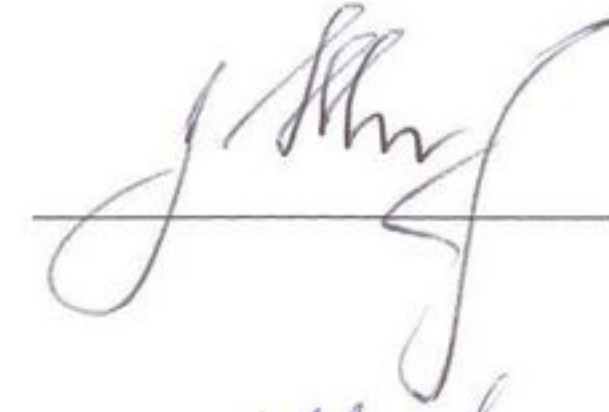
Первый заместитель Министра труда и социального развития  
Омской области



С.В. Добрых

Руководитель департамента социального обслуживания  
Министерства труда и социального развития Омской области

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



В.А. Шестаков



О.П. Шарышова