


УТВЕРЖДАЮ

Заместитель Председателя

Правительства Омской области,

Министр труда и социального развития

Омской области

 В.В. Куприянов

"29" марта 2019 года

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Любава" Советского административного округа (далее – организация), на 2019 год

№ п/п	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
Раздел I. Открытость и доступность информации об учреждении						
1	Рекомендуется продолжить работу по обеспечению открытости и доступности информации о деятельности организации	1. Актуализация информации на официальном сайте организации, на странице организации на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	Постоянно (в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации)	Ладькин С.Ю., специалист по социальной работе		
		2. Обеспечение создания и наполнения раздела "Часто задаваемые вопросы" на официальном сайте организации	1 полугодие	Ладькин С.Ю., специалист по социальной работе		

		3. Проведение проверки информации, размещаемой на сайте, информационных стендах организации (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству)	В течение года	Кряжева Е.В., юрисконсульт		
		4. Обеспечение поддержания в актуальном состоянии информации об организации на сайте bus.gov.ru	Постоянно (в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации)	Кряжева Е.В., юрисконсульт		
		5. Проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в организации, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте bus.gov.ru, сайте организации	Ежеквартально	Гринёва Т.В., Чирко Е.В., заместители руководителя		
		6. Обеспечение замены текстовой информации, утратившей контрастность изображения относительно фона или напечатанной шрифтом, недоступным для прочтения гражданами с нарушением функций зрения, на информационных стендах организации	1 полугодие	Ладькин С.Ю., специалист по социальной работе		
		7. Организация публикации информации о деятельности организации в электронных и печатных средствах массовой информации	В течение года	Ладькин С.Ю., специалист по социальной работе		
		8. Организация тиражирования актуализированных справочно-информационных материалов (буклеты, брошюры, листовки и др.) о деятельности организации для распространения среди граждан, находящихся на социальном	1 полугодие	Ладькин С.Ю., специалист по социальной работе		

		обслуживании, потенциальных клиентов, в государственных учреждениях				
		9. Обеспечение поддержания в актуальном состоянии информации об организации, размещаемой в наглядно-информационной форме (плакаты, листовки и пр.), на информационных стендах иных организаций (учреждений), расположенных на территории Советского административного округа г. Омска	Постоянно	Ладыкин С.Ю., специалист по социальной работе		
		10. Организация проведения информационно-разъяснительной работы о деятельности организации на различных встречах с населением, в том числе посредством привлечения волонтерских объединений и общественных организаций пенсионеров, инвалидов	Постоянно	Ладыкин С.Ю., специалист по социальной работе		
		11. Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации, в том числе путем проведения телефонных опросов получателей социальных услуг	Ежеквартально	Гринёва Т.В., Чирко Е.В., заместители руководителя		
Раздел II. Комфортность условий предоставления услуг						
1	Наличие случаев ожидания услуги получателями социальных услуг дольше срока, установленного при назначении услуги	1. Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (информирование получателей услуг о графике работы учреждения, подготовка соответствующих информационных материалов); 2. Проведение технической учебы со специалистами по вопросам оказания услуг получателям в установленный срок	В течение года I квартал	Гринёва Т.В., Чирко Е.В., заместители руководителя		
2	Недостаточная укомплектованность организации	1. Предоставление сведений о вакантных должностях в центр занятости населения района. 2. Размещение информации о	Постоянно	Олькова Т.Г., специалист по управлению		

	специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	вакантных должностях в средствах массовой информации, на сайте организации. 3. Обеспечение укомплектованности организации специалистами, в том числе организация работы по подбору кадров на вакантные должности с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам		персоналом		
Раздел III. Доступность услуг для инвалидов						
1	Требуется продолжить оборудование территории, прилегающей к организации, с учетом требований доступности для маломобильных получателей	1. Установка указателей на пути следования на территории организации, оснащение вывеской со шрифтом Брайля здания организации	III квартал	Ляховский В.А., заместитель руководителя		
		2. Обеспечение контроля соблюдения чистоты и отсутствия мусора на территории организации	Постоянно	Ляховский В.А., заместитель руководителя		
		3. Организация оснащения оборудованием для предоставления социальных услуг (спортивный инвентарь и тренажеры для ЛФК и новые компьютеры для отделений)	В течение года (согласно плану ФХД)	Ляховский В.А., заместитель руководителя		
		4. Проведение анализа доступности помещений и территории организации для инвалидов всех категорий и МГН (с привлечением членов общественных организаций инвалидов)	1 полугодие	Мулина И.В., заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов		
		5. Установка видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения в помещении организации	III квартал	Соловьев Д.Н., руководитель, Ляховский В.А., заместитель руководителя		
		6. Оборудование автомобильной парковки для посетителей возле здания организации; в том числе для автотранспорта инвалидов	1 полугодие	Ляховский В.А., заместитель руководителя		

		7. Обеспечение контроля бесперебойного функционирования специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов	Постоянно	Ляховский В.А., заместитель руководителя		
Раздел IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
1	Требуется принять меры, направленные на повышение числа работников организации, прошедших повышение квалификации /профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности	1. Организация обучения, повышения квалификации, переподготовки сотрудников по направлениям деятельности организации	В течение года (по утвержденному графику)	Олькова Т.Г., специалист по управлению персоналом		
		2. Проведение технических учеб (семинаров) с сотрудниками по темам: "Профессиональная служебная этика", "Этика ведения телефонных переговоров", "Культура служебного поведения", "Разрешение конфликтных ситуаций"	Ежеквартально	Олькова Т.Г., специалист по управлению персоналом		
Раздел V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
1	Требуется принятие мер, направленных на увеличение числа получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1. Проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг)	Ежеквартально	Ладыкин С.Ю., специалист по социальной работе		
		2. Проведение анализа оборудования помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с требованиями регионального стандарта государственной услуги.	1 полугодие	Соловьев Д.Н., руководитель, Ляховский В.А., заместитель руководителя		
		3. Приобретение мебели для оборудования комфортной зоны отдыха (ожидания), проведение косметического ремонта в помещениях организации.	В течение года			
		4. Проведение собрания с работниками организации по вопросу конфиденциальности предоставления социальных услуг	1 полугодие	Кряжева Е.В., юриисконсульт, Олькова Т.Г., специалист по управлению персоналом		

		5. Проведение разъяснительной беседы с получателями социальных услуг, их законными представителями по вопросам получения дополнительных и платных услуг, порядка установления норм, тарифов и порядка оплаты услуг	1 полугодие	Гринёва Т.В., Чирко Е.В., заместители 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
"Любава" Советского административного округа"

С.В. Добрых

В.А. Шестаков

Д.Н. Соловьев