

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 Любинского района" (далее – организация)
 на 2019 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	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	Требуется принять меры, направленные на повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации	1. Размещение информации на сайте организации, странице организации на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство), сайте bus.gov.ru 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)	Бурлакова И.А., специалист по социальной работе и организационному обеспечению, Файт О.В., заместитель руководителя		
		2. Создание и наполнение на официальном сайте организации раздела "Часто задаваемые вопросы"	В течение года	Бурлакова И.А., специалист по социальной работе		

			и организационному обеспечению		
	3. Организация ежеквартального контроля по проведению 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 (не позднее 5 числа месяца, следующего за кварталом)	Файт О.В., заместитель руководителя		
	4. Изготовление актуализированных справочно-информационных материалов (буклеты, брошюры, листовки) о деятельности организации для распространения среди граждан, обслуживаемых организацией, потенциальных клиентов	Постоянно	Бурлакова И.А., специалист по социальной работе и организационному обеспечению		
	5. Проведение информационно-разъяснительной работы о деятельности учреждения через средства массовой информации, информационные стенды администраций сельских (городских) поселений, учреждений, организаций, сходы граждан, в том числе посредством привлечения волонтерских объединений и общественных организаций, в том числе при выезде Мобильной бригады организации	Постоянно (в т.ч. в соответствии с графиком выездов Мобильной бригады)	Файт О.В., заместитель руководителя, руководители структурных подразделений		
	6. Обеспечение поддержания в актуальном состоянии информации о социальном обслуживании, размещаемой в наглядно-информационной форме (плакаты, листовки и пр.), на информационных стендах иных организаций (учреждений)	Постоянно	Бурлакова И.А., специалист по социальной работе и организационному обеспечению		
	7. Организация работы по публикации информации о деятельности организации	Постоянно	Файт О.В., заместитель		

		в районной газете "Маяк", электронном вестнике "Любинские вести"		руководителя, руководители структурных подразделений		
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1	Отсутствие в помещениях организации видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Анализ доступности административных зданий и территории организации для маломобильных граждан и проведение необходимых работ при выявлении таких нарушений	1 полугодие	Хохлова Г.В., руководитель, Ипатов П.А., специалист по социальной работе (по формированию доступной среды для инвалидов)		
2	Недостаточная укомплектованность организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Организация взаимодействия с Центром занятости населения Любинского района в целях обеспечения потребности в специалистах, осуществляющих предоставление социальных услуг; укомплектованности специалистами, в том числе организация работы по подбору кадров на вакантные должности с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам	В течение года	Бутакова Е.В, специалист по управлению персоналом		
III. Время ожидания предоставления социальной услуги						
1	Требуется принятие мер по недопущению нарушений времени ожидания предоставления социальных услуг	Проведение постоянного внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг	Постоянно	Файт О.В, заместитель руководителя		
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1	Требуется принятие мер, направленных на увеличение доли получателей	1. Организация работы по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности в	Постоянно (в соответствии с планом развития	Бутакова Е.В., специалист по управлению персоналом		

социальных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации	соответствии с требованиями профессиональных стандартов	персонала)			
	2. Организация и проведение семинаров для специалистов по вопросам профессиональной служебной этики, этики ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения, разрешения конфликтных ситуаций; - организация работы по профилактике профессионального выгорания среди сотрудников (беседы, тренинги и др.); - организация работы по изучению методической литературы, опыта работы других организаций по развитию деловых и профессиональных качеств работников социальной сферы	Ежеквартально	Файт О.В, заместитель руководителя		
	3. Разработка и распространение среди специалистов, осуществляющих предоставление социальных услуг, буклетов, памяток, отражающих принципы общения с клиентами, способы разрешения конфликтных ситуаций	I квартал, далее – по мере необходимости	Бурлакова И.А., специалист по социальной работе и организационному обеспечению		
	4. Проведение инструктажей специалистов по вопросам предоставления консультаций по телефону в соответствии с инструкциями по ведению телефонных переговоров, типовых вопросов и ответов на них	В течение года	Файт О.В., заместитель руководителя, руководители структурных подразделений		
	5. Проведение контрольных закупок по качеству оказания консультаций по телефону	Ежеквартально	Хохлова Г.В., руководитель, Файт О.В., заместитель руководителя		

		6. Реализация планов мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в организации	В течение года	Шевчук Д.С., юрисконсульт		
V. Удовлетворенность качеством оказания услуг						
1	Требуется принятие мер, направленных на повышение доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации	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	В течение года	Файт О.В., заместитель руководителя		
2	Требуется принятие мер, направленных на увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1. Проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг), анализ данных и разработка необходимых мероприятий по результатам полученного анкетирования	Ежеквартально	Варьяс Л.В., аналитик		
		2. Приобретение и установка кулера, в том числе расходных материалов для кулера	В течение года	Файт О.В., заместитель руководителя		
		3. Организация информационно-разъяснительной работы с получателями социальных услуг, их законными представителями по вопросам порядка оплаты услуг, получения дополнительных и платных услуг,	В течение года	Файт О.В., заместитель руководителя, руководители структурных подразделений		

		порядка установления норм, тарифов на предоставленные услуги, в том числе и при организации групповой и клубной деятельности				
		4. Организация работы по правовому просвещению получателей услуг, включая законодательство о персональных данных, в том числе службу "Юрист советует"	В течение года	Шевчук Д.С., юрисконсульт		
		5. Обеспечение контроля качественного санитарного содержания санитарно-технического оборудования и санитарно-гигиенических комнат	Постоянно	Файт О.В., заместитель руководителя		
		6. Обеспечение контроля качества предоставления социально-бытовых, парикмахерских услуг	Постоянно	Файт О.В., заместитель руководителя		
		7. Проведение собрания с работниками организации по вопросу конфиденциальности предоставления социальных услуг	1 полугодие	Файт О.В., заместитель руководителя		
3	Требуется принятие мер, направленных на повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1. Составление графика проведения культурно-досуговых, спортивных мероприятий, имеющих групповой характер, и программы указанных мероприятий (с учетом мнения получателей социальных услуг), информирование получателей социальных услуг о проводимых в организации мероприятиях, реализация графика (программы) мероприятий, в том числе с привлечением общественных организаций ветеранов, инвалидов;	В течение года	Файт О.В., заместитель руководителя, руководители структурных подразделений		

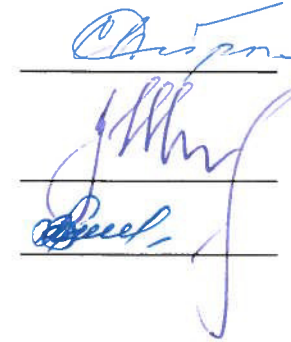
		2. Проведение опроса граждан, принимавших участие в проводимых организацией мероприятиях группового характера, об удовлетворенности качеством проведения данных мероприятий				
--	--	---	--	--	--	--

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 Любинского района"



С.В. Добрых

В.А. Шестаков

Г.В. Хохлова

