


УТВЕРЖДАЮ

Заместитель Председателя Прави-  
тельства 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 Большереченского района" (далее – учреждение),  
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 <2>	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>Раздел I. Открытость и доступность информации об учреждении</b>						
1.	Недостаточно полная и доступная информация о работе учреждения	Актуализировать информацию на сайте БУ "КЦСОН Большереченского района" странице на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет") ( <a href="https://bigrive-kcson.ru/">https://bigrive-kcson.ru/</a> ) согласно ст. 13 Федерального закона от 28	Постоянно, размещение информации в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации	С.А. Никифоров, администратор баз данных		

		декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 442-ФЗ) и информацию о возможности оценки качества предоставляемых социальных услуг на официальном сайте Министерства, сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (с размещением интернет-ссылок на указанные ресурсы)				
2.		Обеспечить поддержание в актуальном состоянии информации об учреждении на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Постоянно, размещение информации в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации)	С.А. Полянская главный бухгалтер		
3.		Обеспечить ежеквартальный контроль проведения мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> , сайте БУ "КЦСОН Большереченского района"	1 раз в квартал постоянно	Л.М. Березан Т.В. Каурцева, заместители руководителя		
4.		На информационных стендах в учреждении осуществить замену текстовой информации, утратившей контрастность изображения относительно фона или напечатанной шрифтом, недоступным для прочтения гражданами с нарушением функций зрения	1 квартал 2019 года	М.В. Лубинец, аналитик		

5.		Разместить информацию о деятельности учреждения (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях учреждения, в брошюрах, буклетах	1 полугодие 2019 года (по мере появления новой информации)	М.В. Лубинец, аналитик		
6.		Организовать работу по публикации информации о деятельности учреждения в СМИ, районной газете "Наша Иртышская правда", научно-практическом и методическом журнале "Работник социальной службы"	Постоянно	М.В. Лубинец, аналитик		
7.		Обеспечить проведение мониторинга информации (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству), размещаемой на информационных стендах, сайте БУ "КЦСОН Большереченского района"	I квартал 2019 года  2019 год, постоянно	А.С. Сеницкая, юрисконсульт		
8.		Организовать тиражирование актуализированных справочно-информационных материалов (буклеты, брошюры, листовки) о деятельности учреждения для распространения среди граждан, находящихся на социальном обслуживании, потенциальных клиентов, в государственных учреждениях: - меры социальной поддержки инвалидов и отдельных категорий граждан из числа ветеранов; - оказание государственной социальной помощи отдельным катего-	I полугодие 2019 года	М.В. Лубинец, аналитик		

	<p>риям граждан;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- услуги сиделки;</li> <li>- деятельность мобильной службы</li> <li>- меры социальной защиты инвалидов, детей-инвалидов;</li> <li>- Мера социальной поддержки "Социальное такси"</li> </ul>				
9.	Обеспечить поддержание в актуальном состоянии информации об учреждении, размещаемой в наглядно-информационной форме (плакаты, листовки и пр.), на информационных стендах иных организаций (учреждений)	2019 год, постоянно	М.В. Лубинец, аналитик		
10.	Организовать проведение информационно-разъяснительной работы о деятельности учреждения через районную газету "Наша Иртышская правда", информационные стенды администраций сельских (городских) поселений, учреждений и организаций, сельские сходы, в том числе посредством привлечения волонтерских объединений и общественных организаций пенсионеров, инвалидов	2019 год, постоянно	М.В. Лубинец, аналитик		
11.	Провести рассмотрение на собрании трудового коллектива итогов результатов независимой оценки, включая вопрос о повышении качества и доступности информирования получателей социальных услуг о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг посредством размещения соответствующей информации на инфор-	Январь 2019 года	В.А. Матвеев, руководитель		

		мационных стендах, сайте БУ "КЦСОН Большереченского района" с учетом результатов независимой оценки				
12	Требуется принятие мер, направленных на повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе ОСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных –	<p>Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг;</li> <li>- сбор информации о количестве получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, посредством предоставления возможности заполнения листка обратной связи;</li> <li>- Опрос граждан при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения о качестве работы учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.</li> </ul>	Ежеквартально	М.В. Лубинец, аналитик		
<b>Раздел II. Комфортность условий предоставления услуг</b>						
13	Наличие случаев ожидания услуги получателями социальных услуг дольше срока, установленного при назначении услуги	<p>Обеспечение условий для оперативного приема получателей социальных услуг (информирование получателей услуг о графике работы учреждения, подготовка соответствующих информационных материалов)</p> <p>Проведение технической учебы со</p>	<p>I квартал 2019 Постоянно</p> <p>Март 2019 года</p>	Л.М. Березан, заместитель руководителя, Т.В. Каурцева, заместитель руководителя,		

		специалистами по вопросам оказания услуг получателям в установленный срок				
<b>Раздел III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
14.	Требуется продолжить оборудование территории, прилегающей к учреждению, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	Установить указатели на пути следования на территории учреждения, таблички с полным названием учреждения	III квартал 2019 года	М.А. Толстыгин, заведующий хозяйством		
15		Обеспечить соблюдение чистоты и отсутствие мусора на территории организации	2019 год Постоянно	М.А. Толстыгин, заведующий хозяйством		
16		Проводить оснащение учреждения оборудованием для предоставления социальных услуг (согласно плана ФХД)	2019 год Постоянно	В.А. Матвеев, руководитель		
17		Провести анализ доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и МГН	I квартал 2019 года	Н.В. Усольцева, заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов		
		Установить видео, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения в помещении учреждения	III квартал	В.А. Матвеев, руководитель М.А. Толстыгин, заведующий хозяйством		
		Создать автомобильную парковку для посетителей возле учреждения; а также выделенное и маркированное место для стоянки транспорта инвалидов	I квартал 2019 года	М.А. Толстыгин, заведующий хозяйством		
		Оснастить специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (наличие исправно работаю-	III квартал	М.А. Толстыгин, заведующий хозяйством		

		щего оборудования, мыла, туалетной бумаги и т.д.)				
<b>Раздел IV. Доброжелательность, вежливость работников учреждения</b>						
18.	Требуется принятие мер, направленных на увеличение доли получателей социальных	Продолжить работу по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности учреждения	2019 год, По графику	М.С. Новикова, специалист по управлению персоналом		
19.	услуг, удовлетворенных компетентностью работников учреждения	Проводить технические учебы (семинары) с сотрудниками учреждения: "Профессиональная служебная этика" "Этика ведения телефонных переговоров" "Культура служебного поведения" "Разрешение конфликтных ситуаций"	2019 год, ежеквартально	М.С. Новикова, специалист по управлению персоналом		
20.		Осуществлять взаимодействие с КУ "Центр занятости населения Большереченского района" в целях обеспечения потребности учреждения в специалистах, осуществляющих предоставление социальных услуг	2019 год, постоянно	М.С. Новикова, специалист по управлению персоналом		
21.		Обеспечить укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, в том числе организовать работу по подбору кадров на вакантные должности с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам	2019 год, постоянно	М.С. Новикова, специалист по управлению персоналом		
<b>Раздел V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
22.	Требуется принятие мер, направленных на увеличение доли получателей социальных	Организовать анкетирование обслуживаемых граждан (их законных представителей) в рамках социологического опроса "Оценка качества	2019 год, ежеквартально	М.В. Лубинец, аналитик		

	услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	и условий оказания социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Омской области", проводимое Министерством				
23.		- Провести анализ оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с требованиями регионального стандарта государственной услуги; - Приобрести соответствующую мебель для оборудования комфортной зоны отдыха (ожидания) - Проведение косметического ремонта в зданиях учреждения	I квартал  В течение года	Руководитель		
24.		Провести собрание с работниками учреждения по вопросу конфиденциальности предоставления социальных услуг	I квартал 2019 год	А.С. Сеницкая, юрисконсульт, М.С. Новикова, специалист по управлению персоналом		
25.		Провести разъяснительную беседу с получателями социальных услуг, их законными представителями по вопросам получения дополнительных и платных услуг, порядка установления норм, тарифов и порядок оплаты на предоставляемые услуги	До 30 марта 2019 года	Л.М. Березан, заместитель руководителя, Т.В. Каурцева, заместитель руководителя,		
26.		Оборудовать гардероб в помещениях учреждения	Январь 2019 года	В.А. Матвеев, руководитель		
27.		Организовать предоставление парикмахерских услуг	В течение года	М.С. Новикова, специалист по управлению персоналом		



28.		Поддержание в надлежащем состоянии санитарно-технического оборудования	В течение года, постоянно	М.А. Толстыгин, заведующий хозяйством		
-----	--	------------------------------------------------------------------------	---------------------------	---------------------------------------	--	--


Согласовано:

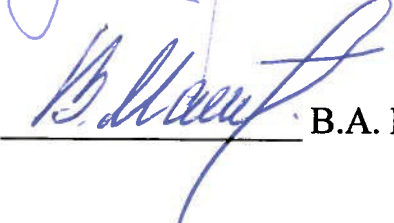
Первый заместитель Министра труда и социального развития Омской области

Руководитель департамента социального обслуживания Министерства труда и социального развития Омской области

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

  
С.В. Добрых

  
В.А. Шестаков

  
В.А. Матвеев

