


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 "Пенаты" Центрального административного округа" (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 (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	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 продолжить реализацию мероприятий по обеспечению открытости и доступности информации о деятельности организации	1. Обеспечение поддержания в актуальном состоянии информации на сайте организации, на странице организации на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской согласно ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 442-ФЗ)	Постоянно	Ненашева Е.В., заместитель руководителя, Лобова К.С., юристконсульт		
		2. Обеспечение поддержания в	Постоянно	Ненашева Е.В.,		

		актуальном состоянии информации об организации на сайте bus.gov.ru		заместитель руководителя		
		3. Обеспечение наполнения разделов "Часто задаваемые вопросы" и "Вопрос – ответ" на официальном сайте организации	В течение года	Ненашева Е.В., заместитель руководителя		
		4. Публикация информационных материалов о деятельности организации в средствах массовой информации	В течение года	Асанова Е.С., заведующий методическим отделением		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
1	Требуется продолжить реализацию мероприятий по обеспечению соблюдения времени ожидания получателями предоставления социальных услуг	Обеспечение контроля соблюдения сроков предоставления социальных услуг согласно ст. 17 Федерального закона № 442-ФЗ	Постоянно	Ненашева Е.В., Музыченко Т.В., заместители руководителя		
2	Требуется принятие мер, направленных на повышение укомплектованности организаций специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Обеспечение укомплектованности организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг на уровне не менее 91 %	IV квартал	Плаксина Т.Г., специалист по управлению персоналом		
III. Доступность услуг для инвалидов						
1	Отсутствие в помещениях организации видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Обеспечение организации видео-, аудиоинформаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения	IV квартал	Ненашева Е.В., заместитель руководителя		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
1	Требуется принятие мер, направленных на увеличение числа граждан, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью,	1. Продолжение обучения, повышения квалификации, переподготовки сотрудников организации по направлениям деятельности организации в соответствии с требованиями нормативных актов	Постоянно	Плаксина Т.Г., специалист по управлению персоналом		

	компетентностью работников организации	2. Проведение инструктажей сотрудников организации по вопросу предоставления дистанционных консультационных услуг, этике ведения телефонных переговоров (по телефону, электронной почте)	1 полугодие	Ненашева Е.В., Музыченко Т.В., заместители руководителя		
V. Удовлетворенность качеством 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	Ненашева Е.В., заместитель руководителя		
		2. Проведение "контрольных закупок" по качеству оказания консультаций по телефону	Ежеквартально	Ненашева Е.В., Музыченко Т.В., заместители руководителя		
		3. 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	Постоянно	Ненашева Е.В., заместитель руководителя		
		4. Обеспечение получателей социальных услуг питьевой водой (приобретение расходных материалов для кулера)	В течение года	Ненашева Е.В., заместитель руководителя		

СОГЛАСОВАНО:

Первый заместитель Министра труда и социального развития Омской области

Руководитель департамента социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Омской областиИсполняющий обязанности руководителя бюджетного учреждения Омской области
"Комплексный центр социального обслуживания населения
"Пенаты" Центрального административного округа", заместитель руководителя




С.В. Добрых

В.А. Шестаков

Е.В. Ненашева