



С.М. Кособуцкая
2019 года

ОТЧЕТ

об исполнении плана 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 – учреждение) на 2019 год
 за 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
1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	Требуется продолжить реализацию мероприятий по обеспечению открытости и доступности информации о деятельности организации	Обеспечение поддержания в актуальном состоянии информации на сайте организации, на странице организации на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области (далее – МТСР) 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	Обеспечивалось поддержание в актуальном состоянии информации на странице организации, на странице организации на официальном сайте МТСР	В течение 2019 года, по мере появления (изменения) информации
<p>Обеспечение поддержания в актуальном состоянии информации об учреждении на сайте bus.gov.ru</p>						

	<p>3. Обеспечить наполнения разделов "Часто задаваемые вопросы" и "Вопрос-ответ" на официальном сайте организации</p> <p>4. Публикация информационных материалов о деятельности организации в средствах массовой информации</p>	В течение года	Ненашева Е.В., заместитель руководителя	<p>сайт организации, на странице организации на официальном сайте МТСР</p> <p>Разделы наполнены</p>	Февраль – март 2019 года
1	<p>Требуетя продолжить реализацию мероприятий по обеспечению соблюдения времени ожидания покупателями</p> <p>Обеспечить контроль соблюдения сроков предоставления социальных услуг согласно ст. 14 Федерального закона № 442-ФЗ</p>	постоянно	Ненашева Е.В., Музыченко Т.В., заместители руководителя	<p>Контроль соблюдения сроков предоставления социальных услуг осуществлялся при проведении</p>	В течение 2019 года
II. Комфортность условий предоставления услуг					
				<p>публикаций в региональных СМИ - 27, на "Первом городском канале" – 2 сюжета. Информация о деятельности учреждения представлена в информационных ресурсах наших партнеров – 21.</p>	

	предоставления социальных услуг				контрольных мероприятий	
2	Требуется принятие мер, направленных на повышение комплексованности организаций специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Обеспечение комплексованности учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг на уровне 91 %	IV квартал 2019	Плаксина Т.Г., специалист по управлению персоналом	Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, составляет 97,6 %	IV квартал 2019 года

III. Доступность услуг для инвалидов

1	Отсутствие помещений в организации видеонаблюдения для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Обеспечение организации видеонаблюдения для лиц с нарушением функций слуха и зрения	IV квартал 2019	Ненашева Е.В., заместитель руководителя	Приобретен и установлен видеонаблюдение для лиц с нарушением функций слуха и зрения	III-IV кварталы 2019 года
---	--	---	-----------------	---	---	---------------------------

IV. Добросовестность, вежливость работников организации

1	Требуется принятие мер, направленных на увеличение числа граждан, удовлетворенных добросовестностью, вежливостью, компетентностью работников организации	Продолжение обучения, повышения квалификации, переподготовки сотрудников учреждения по направлениям деятельности учреждения в соответствии с требованиями нормативных актов	постоянно	Плаксина Т.Г., специалист по управлению персоналом	Обучение прошли 203 сотрудника	В течение 2019 года
		Проведение инструктажей сотрудников учреждения по вопросу предоставления дистанционных консультационных услуг, этике ведения телефонных переговоров (по телефону, электронной почте)	I полугодие	Ненашева Е.В., Музыченко Т.В., заместители руководителя	В отделениях проведены инструктажи сотрудников по вопросу предоставления дистанционных консультационных услуг, этике ведения телефонных переговоров	В течение I полугодия 2019 года

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг

1	Требуется принятие мер,	Проведение опросов получателей	ежеквартально	Ненашева Е.В.,	Опросы проводятся	Ежеквартально в
---	-------------------------	--------------------------------	---------------	----------------	-------------------	-----------------

направленных на увеличение числа получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг)		Заместитель руководителя	ежеквартально. В течение года опрошено 600 человек, удовлетворены качеством оказанных услуг – 597 человек.	течение 2019 года
	Проведение "контрольных закупок" по качеству оказания консультаций по телефону	ежеквартально	Ненашева Е.В., Музыченко Т.В., заместители руководителя	Проведены контрольные закупки" по качеству оказания консультаций по телефону	Ежеквартально в течение 2019 года
	Проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте www.bus.gov.ru, сайте учреждения	постоянно	Ненашева Е.В., заместитель руководителя	Проводился мониторинг обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных получателями социальных услуг в книге отзывов и предложений, на сайте www.bus.gov.ru, сайте учреждения	В течение 2019 года
	Обеспечение получателей социальных услуг питьевой водой (приобретение расходных материалов для кулера)	В течение года	Ненашева Е.В., заместитель руководителя	Получатели социальных услуг обеспечены питьевой водой	В течение 2019 года

Заместитель руководителя




Е.В. Ненашева