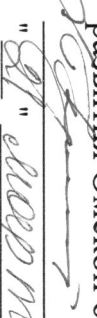


УТВЕРЖДАЮ  
 Заместитель Председателя  
 Правительства Омской области,  
 Министр труда и социального  
 развития Омской области  
  
 В.В. Куприянов  
 "21" ноября 2022 года

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
 бюджетного учреждения Омской области "Центр социальной помощи семье  
 и детям (с социальной гостиницей)" (далее – учреждение),  
 на 2022 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	фактически й срок реализации
1	2	3	4	5	6	7
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационный стендах в помещении организации, на официальном сайте организации" – 98,87 балла	1.1. Проведение дополнительного инструктажа с сотрудниками организации, взаимодействующими с получателями услуг посредством дистанционных форм связи, в том числе о необходимости: - предоставления получателям услуг максимально полной информации по интересующим их вопросам в той форме дистанционного взаимодействия, с помощью которой они обратились в учреждение; - соблюдения единообразия предоставляемой информации и ее соответствия действующим	01.07.2022	Анищенко Ю.А., заместитель руководителя		

1	2	3	4	5	6	7
		НПА				
		1.2. Распространение рекламно-информационных буклетов о деятельности учреждения с описанием услуг и реквизитами	01.07.2022	Анищенко Ю.А., заместитель руководителя		
		1.3. Размещение дополнительной информации о функционировании сайта на стендах учреждения и в группе ВК о видах услуг и формах обращения в учреждение	01.07.2022	Болдыш Н.В., аналитик отделения методической и консультативной помощи		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Значение показателя "Время ожидания предоставления услуги" – 99,29 балла	2.1. Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальных услуг путем проверки графиков работы и оборудования рабочего места	01.07.2022	Мунгалова Е.Н., заведующий отделением помощи гражданам, оказавшимся в кризисной ситуации		
3	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" – 99,29 балла	3.1. Организация комфортной зоны ожидания и отдыха: оформление детского уголка столиком для рисования и развивающей игрой для детей, оборудование зоны ожидания и отдыха необходимой мебелью  3.2. Организация работы по благоустройству территории учреждения, в том числе покраска малых архитектурных форм, оформление цветников и клумб	01.07.2022	Красильникова Т.Н., заведующий хозяйством		
III. Доступность услуг для инвалидов						
4	По итогам независимой оценки качества оказания услуг учреждением получена оценка по критерию "Доступность услуг для инвалидов" – 100,0 балла					
IV. Добросовестность, вежливость работников организации социального обслуживания						
5	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных	5.1. Проведение тренингового занятия со специалистами на тему: "Коммуникация. Развитие навыков добросовестного	01.07.2022	Мунгалова Е.Н., заведующий отделением		

1	2	3	4	5	6	7
доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование покупателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 97,86 балла	общения"			помощи гражданам, оказавшимся в кризисной ситуации		
6	Значение показателя "Доля покупателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" – 99,29 балла;	6.1. Проведение деловой игры со специалистами на тему: "Обеспечение и создание условий для комфортных взаимоотношений специалистов с покупателями социальных услуг"	01.07.2022	Мунгалова Е.Н., заведующий отделением помощи гражданам, оказавшимся в кризисной ситуации		
7	Значение показателя "Доля покупателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 99,19 балла	7.1. Проведение лекции-беседы на тему: "О дистанционных способах взаимодействия сотрудников БУ "ЦСПСД" с покупателями социальных услуг" 7.2. Проведение контрольной закупки предоставления услуг покупателям социальных услуг (посредством телефонной связи и электронной почты)	30.12.2022	Болдыш Н.В., аналитик отделения методической и консультативной помощи		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
8	Значение показателя "Доля покупателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым" – 99,29 балла	8.1. Проведение дня открытых дверей для потенциальных покупателей услуг - экскурсия по учреждению; - знакомство со специалистами; - демонстрация интерактивного оборудования	30.12.2022	Анищенко Ю.А., заместитель руководителя		

1	2	3	4	5	6	7
9	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" – 97,86 балла	9.1. Проведение проверки графиков работы специалистов с целью эффективного распределения рабочего времени и непосредственного оказания социальных услуг (с учетом результатов анкетирования)	01.07.2022	Мунгалова Е.Н., заведующий отделением помощи гражданам, оказавшимся в кризисной ситуации		
10	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 99,29 балла	10.1. Направление писем в иные организации с информацией о работе учреждения, услугах, оказываемых учреждением и существующей материально-технической базой 10.2. Ежеквартирное проведение опросов получателей социальных услуг	30.12.2022	Анищенко Ю.А., заместитель руководителя Анищенко Ю.А., заместитель руководителя		

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель Министра труда и социального развития  
Омской области



И.П. Варнавская

Начальник управления демографической и семейной политики  
Министерства труда и социального развития Омской области



М.Ю. Верешак

Руководитель бюджетного учреждения Омской области  
"Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"



С.А. Андреева