

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель Председателя  
Правительства Омской области,  
Министр труда и социального  
развития Омской области

 В.В. Купцов

" 21 " ноября 2024 год

ПЛАН  
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения  
Полтавского района" (далее – учреждение),  
на 2024 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                                                                              | 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 информационном стендах в помещении организации, на официальном сайте | 1.1.Осуществление контроля и анализ уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стендах, официальном сайте | 30.12.2024                           | Шульмейстер Н.С. (Заместитель руководителя Н.В. Будикова Н.В. (аналитик)     |                                                                     |                             |

| 1 | 2                         | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4          | 5                                                                    | 6 | 7 |
|---|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------|---|---|
|   | организации" – 99,0 балла | учреждения (проведение анкетирования и телефонных опросов). Подготовка аналитической справки на имя руководителя                                                                                                                                                                                                        |            |                                                                      |   |   |
|   |                           | 1.2 Проведение проверки (достоверность, актуальность, соответствие действующему законодательству) информации, размещаемой на информационном сайте официального сайта учреждения. Подготовка аналитической справки на имя руководителя                                                                                   | 30.12.2024 | В.М. Краснокутский<br>(юрисконсульт)                                 |   |   |
|   |                           | 1.3. Актуализация информации об учреждении, размещенной в инфокиоске учреждения                                                                                                                                                                                                                                         | 30.12.2024 | Н.В. Будикова<br>(аналитик)                                          |   |   |
|   |                           | 1.4. Регулярное проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в учреждении, оставленных посетителями социальных услуг на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru), на сайте учреждения, в Книге отзывов и предложений | 30.12.2024 | Нечитайло Т.В.<br>(делопроизводитель)<br>Н.В. Будикова<br>(аналитик) |   |   |
|   |                           | 1.5. Регулярное проведение мониторинга обращений, отзывов, комментариев о                                                                                                                                                                                                                                               | 30.12.2024 | Шульмейстер Н.С.<br>(заместитель<br>руководителя),                   |   |   |

| 1                                             | 2                                                                                                                                         | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4                                | 5                                                                                                                                                 | 6 | 7 |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
|                                               |                                                                                                                                           | качестве оказания услуг в учреждении, оставленных получателями социальных услуг                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                  | Вертель Ю.Н.<br>(заместитель руководителя)                                                                                                        |   |   |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                  |                                                                                                                                                   |   |   |
| 2                                             | Значение показателя<br>"Время ожидания предоставления услуги" – 98,0 балла                                                                | 2.1. Обеспечение соблюдения сроков рассмотрения подачи заявлений и принятия решений по предоставлению социальных услуг согласно ст. 17 Федерального закона № 442-ФЗ                                                                                                                                                                                                                                                  | 30.12.2024                       | Шульмейстер Н.С.<br>(заместитель руководителя),<br>Вертель Ю.Н.<br>(заместитель руководителя)                                                     |   |   |
| 3                                             | Значение показателя<br>"Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы – 96,0 балла | 3.1. Обеспечение надлежащего состояния прилегающей территории учреждения (уборка, поделка деревьев, бордюров, отсутствие мусора, расчистка тротуаров и дорожек)<br><br>3.2. Обеспечение оснащения санитарно-гигиенических помещений расходными материалами (исправно работающим оборудованием, мылом, туалетной бумагой)<br><br>3.1. Проведение внутреннего контроля своевременности предоставления социальных услуг | 30.12.2024<br><br><br>30.12.2024 | Саранчук А.А.<br>(заведующий хозяйством)<br><br><br>Шульмейстер Н.С.<br>(заместитель руководителя),<br>Вертель Ю.Н.<br>(заместитель руководителя) |   |   |
| III. Доступность услуг для инвалидов          |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                  |                                                                                                                                                   |   |   |
| 4                                             | Значение показателя<br>"Доля получателей услуг,                                                                                           | 4.1. Обучение специалиста отделения социальной                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 30.12.2024                       | Луценко Т.И.<br>(специалист по                                                                                                                    |   |   |

| 1                                                                              | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4          | 5                                                                                                                                                                                                   | 6 | 7 |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
|                                                                                | удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 99,0 балла                                                                                                                                                                                                                      | реабилитации инвалидов по направлению «Сурдопереводчик» («Тифлосурдопереводчик»)                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            | управлению персоналом)<br>Дидуля Н.В.<br>(заведующий отделением реабилитации)                                                                                                                       |   |   |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4.2. Проведение информационной кампании по вопросу предоставления на территории Полтавского муниципального района услуги "Социальное такси" (размещение информации на информационном стенде учреждения, администрации муниципального района, в Центральной районной больнице), подготовка не менее 1 статьи в районную газету, размещение информации в социальных сетях и на сайте учреждения | 31.08.2024 | Дидуля Н.В.<br>(заведующий отделением социальной реабилитации инвалидов)<br>Будикова Н.В.<br>(аналитик)                                                                                             |   |   |
| IV. Добровольность, вежливость работников организации социального обслуживания |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |                                                                                                                                                                                                     |   |   |
| 5                                                                              | Значение показателей:<br>- "Доля получателей услуг, удовлетворенных добровольностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" – 99,0 балла;<br>- " Доля получателей услуг, удовлетворенных добровольностью, | 5.1. Проведение технической учебы, семинаров с сотрудниками учреждения по вопросам профессиональной служебной этики, культуры разрешенных конфликтных ситуаций                                                                                                                                                                                                                                | 31.06.2024 | Шульмейстер Н.С.<br>(заместитель руководителя)<br>Сиволап О.Е.<br>(заместитель руководителя)<br>Вертель Ю.Н.<br>(заместитель руководителя)<br>Луценко Т.И.<br>(специалист по управлению персоналом) |   |   |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5.2. Подготовка плана                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 30.05.2024 | Луценко Т.И.                                                                                                                                                                                        |   |   |

| 1                                             | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3                                                                                                                                                                              | 4                 | 5                                                                            | 6 | 7 |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------|---|---|
|                                               | <p>вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" – 99,0 балла;</p> <p>- "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 99,0 балла</p> | <p>мероприятий по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности учреждения</p>                                                     |                   | <p>(специалист по управлению персоналом)</p>                                 |   |   |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                |                   |                                                                              |   |   |
|                                               | <p>- "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации" – 99,0 балла</p>                                                                                                                                                                                                              | <p>6.1. Организация проведения анкетирования среди получателей социальных услуг, направленного на выявление глубинных причин неудовлетворенности графика работы учреждения</p> | <p>30.06.2024</p> | <p>Шульмейстер Н.С.<br/>(заместитель<br/>руководителя) Будикова<br/>Н.В.</p> |   |   |

СОГЛАСОВАНО

Заместитель Министра труда и социального развития  
Омской области

Заместитель руководителя департамента - начальник отдела стационарных  
форм социального обслуживания

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

В.А. Шестаков

Ю.Ю. Куравина

О.А. Давиденко