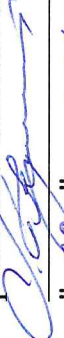


Заместитель Председателя  
 Правительства Омской области,  
 Министр труда и социального  
 развития Омской области  
  
 " 30 " *марта* 2021 года

### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Нововаршавского района" (далее – Учреждение),  
 на 2021 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	
1	2	3	4	5	6	7
Раздел I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полной и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на	1.1. Размещение информации в течение 10 рабочих дней со дня создания, получения или изменения информации на сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" согласно ст. 13 Федерального закона от 28	30.12.2021	Нейман М.В. (заместитель руководителя) Манукян А.Г. (администратор баз данных)		

1	2	3	4	5	6	7
	<p>официальном сайте организации" – 99,92 балла</p>	<p>декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 442-ФЗ)</p> <p>1.2. Проведение ежеквартального мониторинга обращений, отзывов, комментариев о качестве оказания услуг в Учреждении на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>, официальном сайте Учреждения</p> <p>1.3. Обеспечение технической возможности обращения граждан в Учреждение посредством электронной почты, электронных сервисов на сайте Учреждения</p> <p>1.4. Обеспечение доступности текстовой информации на информационных стендах для прочтения гражданами с нарушениями функций зрения</p> <p>1.5. Организация работы по публикации информации о деятельности Учреждения в средствах массовой информации:</p>	<p>30.12.2021</p> <p>30.12.2021</p> <p>30.12.2021</p> <p>30.12.2021</p>	<p>Манукян А.Г. (администратор баз данных), Чиркина С.В. (аналитик), Вунш О.В. (специалист по социальной работе)</p> <p>Манукян А.Г. (администратор баз данных)</p> <p>Суркова Е.В. (заведующий отделением), Вунш О.В. (специалист по социальной работе)</p> <p>Чиркина С.В. (аналитик), Суркова Е.В. (заведующий</p>		

1	2	3	4	5	6	7
		<p>- в муниципальной газете Нововаршавского района "Целинник - НВ",  - в отраслевых журналах "Работник социальной службы" и "Социальное обслуживание",  - в газете "АиФ - Омск" и других изданиях</p> <p>1.6. Рассмотрение на аппаратных совещаниях, производственных совещаниях в структурных подразделениях Учреждения итогов результатов независимой оценки</p> <p>1.7. Обеспечение проведения мониторинга информации, размещаемой на информационном стендах, сайте Учреждения реестра информации, размещаемой на стендах Администраций городских и сельских поселений</p> <p>1.8. Изготовление актуализированных справочно-информационных материалов (буклеты, брошюры, листовки) о деятельности Учреждения для</p>	<p>15.04.2021</p> <p>30.12.2021</p> <p>30.12.2021 (в течение года)</p>	<p>отделением),  Вунш О.В,  (специалист по социальной работе)</p> <p>Ермолаева Т.Н.  (руководитель Учреждения)</p> <p>Манукян А.Г.  (администратор баз данных),  Суркова Е.В.  (заведующий отделением),  Вунш О.В,  (специалист по социальной работе)</p> <p>Чиркина С.В.  (аналитик),  Манукян А.Г.  (администратор баз данных),</p>		

1	2	3	4	5	6	7
		<p>распространения среди граждан, находящихся на социальном обслуживании в Учреждении, потенциальных клиентов Учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Предоставление социальных услуг отделением социальной реабилитации инвалидов" (для инвалидов);</li> <li>- "Предоставление социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам" (для граждан пожилого возраста и инвалидов);</li> <li>- "Оказание материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации" (для малоимущих граждан);</li> <li>- "Мобильная служба спешит на помощь" (для различных категорий граждан);</li> <li>- "О предоставлении государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта" (для малоимущих граждан);</li> <li>- "Государственная социальная помощь на основании социального контракта по поиску работы";</li> </ul>		Суркова Е.В. (заведующий отделением)		

1	2	3	4	5	6	7
		<p>- "Государственная социальная помощь по преодолению гражданином трудной жизненной ситуации";</p> <p>- "Государственная социальная помощь на основании социального контракта по осуществлению индивидуальной предпринимательской деятельности";</p> <p>- "Как предупредить конфликт между родителями и ребенком?" (для семей с детьми);</p> <p>- "Памятка для родителей по воспитанию детей";</p> <p>- "Платные услуги для семей с детьми";</p> <p>- "Советы воспитания счастливых детей";</p> <p>- "Предупредить! Защитить! Привить!" (для несовершеннолетних детей);</p> <p>- "Мой толерантный мир";</p> <p>- "Алкоголь и подросток";</p> <p>- "О проблемах ВИЧ и СПИДа" (для различных категорий граждан);</p> <p>- "Незнание закона не освобождает от ответственности" (для несовершеннолетних) и другие.</p>				

1	2	3	4	5	6	7
		<p>1.9. Проведение информационно-разъяснительной работы о деятельности Учреждения через средства массовой информации, информационные стенды Администраций сельских (городских) поселений, в том числе посредством привлечения труда добровольцев "серебряных" волонтеров из числа граждан пожилого возраста и инвалидов, Нововаршавское районное отделение Омской областной общественной организации Ветеранов (пенсионеров)</p>	30.12.2021	<p>Нейман М.В. (заместитель руководителя), Вунш О.В, (специалист по социальной работе), Радченко А.Д. (психолог)</p>		
		<p>1.10. Обеспечение контроля за ведением книги жалоб и предложений в соответствии с действующим законодательством, находящейся в общедоступном месте - в фойе на вахте Учреждения</p>	30.12.2021	<p>Ермолаева Т.Н. (руководитель Учреждения), Терехова А.А. (делопроизводитель)</p>		
Раздел П. Комфортность условий предоставления услуг						
2	<p>Значение показателей - "Время ожидания предоставления услуг" – 99,33 балла;</p>	<p>2.1. Благоустройство, в том числе озеленение территории Учреждения в р.п. Нововаршавка и с. Славянка;</p>	30.12.2021	<p>Рыбина И.В. (заведующий хозяйством)</p>		



1	2	3	4	5	6	7
	<p>- "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" – 99,50 баллов</p>	<p>- обустройство парковки для велосипедов; - создание клумб, цветников</p> <p>2.2. Обеспечение оперативного и качественного предоставления социальных услуг для клиентов, проживающих на территории отдаленных населенных пунктов Нововаршавского муниципального района, в рамках: - деятельности мобильной службы и мобильной бригады, - деятельности социальной участковой службы</p>	<p>30.12.2021</p>	<p>Нейман М.В. (заместитель руководителя), Сальвассер М.А. (заместитель Руководителя) Суркова Е.В. (заведующий отделением), Ильялева С.Р. (специалист по работе с семьей)</p>		
		<p>2.3. Обеспечение контроля за соблюдением чистоты и отсутствия мусора в помещениях и на территориях зданий учреждения</p>	<p>30.12.2021</p>	<p>Рыбина И.В. (заведующий хозяйством)</p>		
		<p>2.4. Обеспечение условий для организации приема получателей социальных услуг (информирование получателей услуг о графике работы учреждения, подготовка соответствующих информационных материалов).</p>	<p>30.12.2021</p>	<p>Нейман М.В. (заместитель руководителя), Сальвассер М.А. (заместитель руководителя)</p>		

1	2	3	4	5	6	7
		2.5. Обеспечение получателей социальных услуг питьевой водой (приобретение расходных материалов для водных диспансеров питьевой воды)	30.12.2021	Рыбина И.В. (заведующий хозяйством)		
Раздел III. Доступность услуг для инвалидов						
3	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 99,48 балла	<p>3.1. Проведение анализа доступности помещений и территорий для инвалидов всех категорий и иных маломобильных граждан</p> <p>3.2. Обеспечение ситуационной помощи, оказываемой работниками учреждения, прошедшими необходимое инструктирование, по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающих к зданиям территориях</p>	30.06.2021	Т.Н. Ермолаева (руководитель Учреждения)		
Раздел IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4	Значение показателя: - "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	4.1. Профессиональное обучение, повышение квалификации, переподготовка сотрудников по направлениям деятельности Учреждения на 2021 год в	30.12.2021	Ткач С.Г. (специалист по управлению персоналом)		



1	2	3	4	5	6	7
	<p>организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 99,50 баллов;</p> <p>- "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" – 99,67 балла;</p> <p>- "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 99,44 баллов</p>	<p>соответствии с ежегодным планом обучения персонал:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- курсы повышения квалификации -78 человек;</li> <li>- профессиональная переподготовка – 5 человек</li> </ul> <p>4.2. Обучение работников Учреждения в соответствии с планом методической работы, планом развития персонал по вопросам профессиональной служебной этики, этики ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения, разрешения конфликтных ситуаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методическое объединение социальных работников;</li> <li>- методическое объединение специалистов отделений;</li> <li>- "Студия социального успеха";</li> <li>- "Школа социальных участков";</li> <li>- обучающие семинары;</li> <li>- психологические тренинги и др.</li> </ul> <p>4.3. Организация работы по профилактике синдрома "профессионального выгорания" среди работников Учреждения в рамках деятельности "Школы психологических знаний"</p>	30.12.2021	Чиркина С.В. (аналитик)		

1	2	3	4	5	6	7
		<p>4.4. Разработка информационно – методических материалов, отражающих принципы общения с клиентами, способы разрешения конфликтных ситуаций (буклеты, брошюры, листовки):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Навыки диалога с клиентами. Проксемика";</li> <li>- "Психология взаимодействия по Э. Бёрну";</li> <li>- "Навыки конструктивного поведения в конфликтах"</li> </ul>	30.12.2021	<p>Чиркина С.В. (аналитик), Вунш О.В. (специалист по социальной работе)</p>		
		<p>4.5. Проведение (ежеквартально) "контрольных закупок" по качеству оказания консультаций по телефону:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- актуализация и распространение памятки по ведению телефонных переговоров и типовых ответов на телефонный звонок</li> </ul>	30.12.2021	<p>Терехова А.А. (специалист по охране труда)</p>		
		<p>4.6. Изучение методической литературы, опыта работы других Учреждений по развитию профессиональной компетентности в рамках издания "Методического</p>	30.12.2021	<p>Чиркина С.В. (аналитик)</p>		

1	2	3	4	5	6	7
		<p>бюллетеня", работы методических объединений и самообразования работников</p> <p>4.7. Обеспечение потребности Учреждения в специалистах, осуществляющих предоставление социальных услуг, в том числе во взаимодействии с КУ "Центр занятости населения Нововаршавского района":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- постоянный обмен информацией о наличии вакантных мест;</li> <li>- участие в Ярмарке вакансий;</li> <li>- экспресс – трудоустройство;</li> <li>- проведение совместных семинаров и круглых столов</li> </ul> <p>4.8. Обеспечения укомплектованности Учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, в том числе организация работы по подбору кадров на вакантные должности с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специалист по социальной работе отделения социальной реабилитации инвалидов;</li> </ul>	30.12.2021	Ткач С.Г. (специалист по управлению персоналом)		
		<p>4.8. Обеспечения укомплектованности Учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, в том числе организация работы по подбору кадров на вакантные должности с уровнем образования, соответствующим профессиональным стандартам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специалист по социальной работе отделения социальной реабилитации инвалидов;</li> </ul>	30.12.2021	Ткач С.Г. (специалист по управлению персоналом)		

1	2	3	4	5	6	7
		<p>- психолог отделения профилактики безнадзорности и семейного неблагополучия;  - инструктор по лечебной физической культуре отделения социальной реабилитации инвалидов</p>				
Раздел V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5	<p>Значение показателей:  - " Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым " – 99,83 балла;  - " Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации " – 99,83 балла.</p>	<p>5.1. Участие в анкетировании обслуживаемых граждан в рамках социологического опроса "Оценка качества оказания социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Омской области", проводимом Министерством.  Проведение социологических опросов в Учреждении:  - "Оценка степени удовлетворенности граждан пожилого возраста, обслуживаемых на дому, качеством предоставляемых услуг";  - "Оценка качества предоставляемых социальных услуг";</p>	30.12.2021	<p>Нейман М.В.  (заместитель  руководителя),  Сальвассер М.А.  (заместитель  руководителя)</p>		

1	2	3	4	5	6	7
		<p>- "Оценка степени удовлетворенности инвалидов качеством предоставляемых реабилитационных социальных услуг";</p> <p>- "Оценка качества предоставления социальных услуг гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации"</p> <p>5.2. Проведение разъяснительных бесед с получателями социальных услуг по вопросам предоставления дополнительных и платных услуг и порядка установления норм, тарифов на данные виды услуг</p>	<p>30.12.2021 (в течение года)</p>	<p>Нейман М.В. (заместитель руководителя), Сальвассер М.А. (заместитель руководителя)</p>		
		<p>5.3. Организация и проведение оздоровительных, досуговых, спортивных групповых мероприятий:</p> <p>- реализация социального проекта "Старт" и "Особый спорт" (совместно с СОНКО - ВОИ и Совет ветеранов);</p> <p>- реализация программ "Социальный туризм", "Летний калейдоскоп" и др.;</p> <p>- реализация на территории района социальных программ "Очумелая ракетка", "Белая</p>	<p>30.12.2021 (в течение года)</p>	<p>Нейман М.В. (заместитель руководителя), Сальвассер М.А. (заместитель руководителя)</p>		

1	2	3	4	5	6	7
		<p>ладья";</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- реализация на территории районасоциальной программы культурно-этнического сообщества "Наши корни";</li> <li>- реализация на территории района социального проекта "Волонтеры серебряного возраста".</li> </ul> <p>5.4. Организация и проведение семинаров, совещаний по вопросам применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в областных, межрегиональных семинарах, Форумах, конференциях;</li> <li>- Информационная встреча "Социальная работа, как конструктивная деятельность" (совместно с представителями органов местного самоуправления);</li> <li>- Круглый стол "Школа социального работника" по вопросам особенностей работы с дезадаптированными гражданами";</li> <li>- Информационная встреча "Об</li> </ul>	30.12.2021	<p>Нейман М.В. (заместитель руководителя), Сальвассер М.А. (заместитель руководителя)</p>		



1	2	3	4	5	6	7
		<p>оказании государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта с изменениями" (совместно с представителями органов местного самоуправления);</p> <p>- Организация и проведение обучающего семинара "Навыки диалога с клиентами. Проксемика";</p> <p>- "Психология взаимодействия по Э. Бёрну";</p> <p>- Тренинг "Источники напряжения в профессиональной деятельности. Методы снятия стресса" и другие.</p>				
		<p>5.5. Организация работы по увеличению числа граждан, участвующих в клубной деятельности, из числа клиентов, получающих социальные услуги на дому</p>	30.12.2021	<p>Нейман М.В. (заместитель руководителя), Сальвассер М.А. (заместитель руководителя)</p>		
		<p>5.6. Организация работы по правовому просвещению получателей услуг, включая законодательство о персональных данных;</p> <p>- деятельность в Учреждении</p>	30.12.2021 (в течение года)	<p>Нейман М.В. (заместитель руководителя), Сальвассер М.А. (заместитель руководителя)</p>		

1	2	3	4	5	6	7
		пункта бесплатной юридической помощи; - деятельность социально-правового клуба для подростков "Рубикон"; - реализация социальной программы для подростков и родителей "Все грани права"				

## СОГЛАСОВАНО

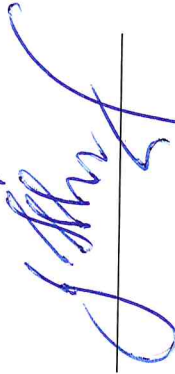
Первый заместитель Министра труда и социального развития Омской области

Руководитель департамента социального обслуживания Министерства труда и социального развития Омской области

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



С.В. Добрых



В.А. Шестаков



Т.Н. Ермолаева