

## ОТЧЁТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Оконешиниковского района" (далее – учреждение), на 2024 год

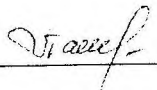
№	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием 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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>						
1	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных	Изменение структуры сайта и информационного стенда учреждения с точки зрения удобства пользования для клиентов	28.06.2024	Герасименко А.В. администратор баз данных	Изменена структура сайта: дополнена информация в разделе "Часто задаваемые вопросы", обновлена и улучшена поисковая система по сайту. Изменена структура стенда: заголовки выделены жирным шрифтом, курсивом	28.06.2024
		Проведение анкетирования обслуживаемых граждан по определению доли	28.06.2024	Курило Т.В. аналитик	Аналитиком Курило Т.В. проведено анкетирование 56	28.06.2024

1	2	3	4	5	6	7
	сайтах" – 99,0 балла	получателей услуг, удовлетворённых размещённой на информационных стендах и официальном сайте учреждения информации			обслуживаемых граждан, 100 % которых удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации деятельности организации о	
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением получена оценка по критерию "Комфортность условий предоставления услуг" – 100 баллов					
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением получена оценка по критерию "Доступность услуг для инвалидов" – 100 баллов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4	По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением получена оценка по критерию "Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания" – 100 баллов					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5	Значение показателя "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и	Проведение собрания трудового коллектива по теме "Профессиональная служебная этика ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения, разрешение конфликтных ситуаций",	22.04.2024	Чёботов А.А. заместитель руководителя	Заместителем руководителя Чёботовым А.А. проведено собрание трудового коллектива по теме "Профессиональная служебная этика	22.04.2024

1	2	3	4	5	6	7
	знакомым" – 99,0 балла	доведение до сведения работников инструкции по ведению телефонных переговоров			ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения, разрешение конфликтных ситуаций", в ходе которого до работников были доведены правила служебного общения, а также все участники получили памятки (инструкция по ведению телефонных переговоров). Присутствовало 92 человека	
6	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" – 99,0 балла	Проведение "контрольной закупки" по качеству оказания консультаций по телефону	26.04.2024	Пашкова М.А. руководитель	Руководителем Пашковой М.А. была проведена "контрольная закупка", в ходе которой было проверено качество оказания специалистами консультативной помощи по телефонам	26.04.2024

1	2	3	4	5	6	7
					учреждения. Всего было осуществлено 6 телефонных звонков. Замечаний к специалистам по этике ведения телефонных переговоров нет	
		Проведение опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг)	28.06.2024	Курило Т.В. аналитик	Аналитиком Курило Т.В. проведено анкетирование 150 обслуживаемых граждан, 100 % которых удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации	28.06.2024

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



М.А. Пашкова

СОГЛАСОВАНО

Руководитель департамента социального обслуживания  
Министерства труда и социального развития Омской области



Ю.Ю. Куравина