

## Отчет

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»,  
за 2 кв. 2023 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	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>						
1.1	Обеспечить повышение условий открытости и доступности информации о деятельности на официальном сайте учреждения (в части организации доступной навигации по сайту, удобного поиска информации, наполняемости информацией о событиях и проводимых мероприятиях в учреждении)	Улучшить официальный сайт учреждения (пересмотреть его структуру с целью более удобного поиска информации)	I квартал 2023 года	Юдинцева Т.Р., директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Пересмотрена структура сайта, актуализирована навигация некоторых вкладок.	I-II квартал 2023 года
		Определить ответственных лиц за наполняемость официального сайта учреждения информацией о событиях/мероприятиях, проводимых в учреждении			Ответственные лица назначены за наполняемость официального сайта учреждения информацией о событиях/мероприятиях, проводимых в учреждении.	I квартал 2023 года
		Осуществлять контроль за своевременным размещением информации на официальном сайте, информационных стендах	постоянно		Размещение информации по официальном сайте, информационных стендах осуществляется ежедневно.	постоянно
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>						

2.1	<p>Обеспечить повышение условий удовлетворённости комфортностью предоставления услуг (в части свободного доступа получателей социальных услуг к питьевой воде, соблюдения гигиенических нормативов освещения и температурного режима в помещениях), в том числе времени ожидания предоставления услуг*</p>	<p>Организовать для получателей услуг более комфортные пункты размещения питьевой воды на 1 этаже в зоне ожидания (свободный доступ)</p> <p>Провести мониторинг освещения и температурного режима в помещениях на предмет соответствия утвержденным нормативам (устранить замечания при их наличии)</p> <p>Провести мониторинг соблюдения времени ожидания предоставления услуг на предмет соответствия нормативным требованиям</p>	I квартал 2023 года	Юдинцева Т.Р., директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	<p>Проведены мониторинги освещения и температурного режима в помещениях на предмет соответствия утвержденным нормативам, соблюдения времени ожидания предоставления услуг на предмет соответствия нормативным требованиям</p> <p>Замечаний не выявлено.</p> <p>Для получателей услуг в зоне ожидания размещена питьевая вода в свободном доступе.</p>	I квартал 2023 года
		<p>Осуществлять систематический контроль соблюдения времени ожидания предоставления услуг</p>	постоянно		<p>Контроль соблюдения времени ожидания предоставления услуг осуществляется постоянно</p>	постоянно
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1.	<p>Обеспечить повышение условий удовлетворённости доступностью предоставления услуг (в части увеличения мест</p>	<p>Провести расчет мест для стоянки (парковки) транспортных средств, управляемых инвалидами или перевозящих инвалидов</p>	в течение 2023 года	Юдинцева Т.Р., директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры		

	для стоянки (парковки) транспортных средств, управляемых инвалидами или перевозящих инвалидов и/или кратковременной остановки для их посадки/высадки)	и/или для кратковременной остановки (посадки/высадки). Предусмотреть соответствующую разметку для мест стоянки (парковки) транспортных средств, управляемых инвалидами или перевозящих инвалидов (увеличить количество таких мест стоянки/парковки при необходимости)		«Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>						
4.1	Обеспечить повышение условий доброжелательности, вежливости работников организаций в части проведения мероприятий: дополнительного инструктажа сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг, дополнительного тренинга по предотвращению профессионального выгорания работников организации**	Провести дополнительные инструктажи сотрудников, работающих с получателями социальных услуг (в том числе дополнительные тренинги по предотвращению профессионального выгорания работников). Провести опросы граждан-получателей услуг для выявления причин их неудовлетворенности при общении с работниками (устранить замечаний в случае их наличия)	ежеквартально	Юдинцева Т.Р., директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	В I-II кв. 2023 года проведены дополнительные инструктажи сотрудников, работающих с получателями социальных услуг Охват сотрудников составил 101 человека.  Проведен опрос граждан-получателей услуг для выявления причин их неудовлетворенности при общении с работниками. Опрошено на сайте учреждения 93 человек. Замечаний не выявлено.	I-II квартал 2023 года
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
5.1	Обеспечить повышение условий удовлетворенности качеством оказания услуг в	Провести опросы граждан-получателей услуг на предмет неудовлетворенности	ежеквартально	Юдинцева Т.Р., директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского	Проведен опрос граждан-получателей услуг	I-II квартал 2023 года

	<p>части выявления причин неудовлетворенности получателей услуг ассортиментом услуг, выявить потребности граждан в новых услугах и устранить замечания.</p>	<p>получателей услуг ассортиментом услуг (наличия потребности в новых услугах). Рассмотреть возможность расширения ассортимента услуг, внедрения новых видов услуг (информировать получателей услуг об изменениях при их наличии)</p>		<p>автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»</p>	<p>для выявления причин их неудовлетворенности при общении с работниками. Опрошено 114 человек. Неудовлетворенных ассортиментом услуг получателей не зафиксировано.</p> <p>Информация о расширении ассортимента услуг, внедрения новых видов услуг размещается в социальных сетях в группах мессенджеров Viber, WhatsApp по мере поступления.</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

\*постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 06.09.2014 № 326-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

\*\*Кодекс этики для специалистов, работающих с получателями социальных услуг (приложение к приказу Депсоцразвития Югры от 23.09.2019 № 916-р, адрес ссылки: <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/informatsiya-dlya-postavshchikov-sotsialnykh-uslug-khanty-ma/8437390/kodeks-etiki-dlya-spetsialistov-rabotayushchikh-s-poluchatel/>)