Отчет

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услугбюджетным учреждением   
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»,   
за 4 квартал 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 |
|  | I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | | |
| 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» | Мероприятие выполнено. Пересмотрена структура сайта, актуализирована навигация некоторых вкладок. | I квартал  2023 года |
| Определить ответственных лиц за наполняемость официального сайта учреждения информацией о событиях/мероприятиях, проводимых в учреждении | Мероприятие выполнено.  Ответственность за наполняемость официального сайта учреждения информацией о событиях/мероприятиях, проводимых в учреждении возложена на методиста отделения информационно-аналитической работы О.А. Лобову и инженера по АСУП Д.С. Богданова в соответствии с должностными инструкциями | 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.  По результат контроля нарушения не выявлены  Контроль возложен на заведующего отделением информационно-аналитической работы Ю.А .Коробову в соответствии с должностными инструкциями | постоянно |
|  | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| 2.1 | 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\* | Организовать для получателей услуг более комфортные пункты размещения питьевой воды на 1 этаже в зоне ожидания (свободный доступ) | I квартал  2023 года | Юдинцева Т.Р., директор  бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Мероприятия выполнены полностью.  Проведены мониторинги освещения и температурного режима в помещениях на предмет соответствии утвержденным нормативам, соблюдения времени ожидания предоставления услуг на предмет соответствия нормативным требованиям Замечаний не выявлено.  Для получателей услуг в зоне ожидания размещена питьевая вода в свободном доступе. | I квартал  2023 года |
| Провести мониторинг освещения и температурного режима в помещениях на предмет соответствии утвержденным нормативам (устранить замечания при их наличии) |
| Провести мониторинг соблюдения времени ожидания предоставления услуг на предмет соответствия нормативным требованиям |
| Осуществлять систематический контроль соблюдения времени ожидания предоставления услуг | Ежедневно |  | Контроль возложен на заведующих отделениями в соответствии с должностными инструкциями . Контроль соблюдения времени ожидания предоставления услуг осуществляется ежедневно.  В ходе осуществления контроля нарушения не выявлены. | Ежедневно |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1. | Обеспечить повышение условий удовлетворённости доступностью предоставления услуг (в части увеличения мест для стоянки (парковки) транспортных средств, управляемых инвалидами или перевозящих инвалидов и/или кратковременной остановки для их посадки/высадки) | Провести расчет мест для стоянки (парковки) транспортных средств, управляемых инвалидами или перевозящих инвалидов 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) | в течение  2023 года | Юдинцева Т.Р., директор  бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Проведен расчет мест для стоянки (парковки) транспортных средств, управляемых инвалидами или перевозящих инвалидов и/или для кратковременной остановки .(посадки/высадки).  В ходе расчета нарушения не выявлены.  На территории учреждения созданы 2 места для стоянки (парковки) транспортных средств, управляемых инвалидами или перевозящих инвалидов с соответствующей разметкой, в увеличение количества таких мест стоянки/парковки нет необходимости. | III квартал  2023 года |
|  | IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций | | | | | |
| 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 течение 2023 года проведены дополнительные инструктажи сотрудников, работающих с получателями социальных услуг, в количестве 4 инструктажей. Охват сотрудников составил 100 человека.  Проведен опрос граждан-получателей услуг для выявления причин их неудовлетворенности при общении с работниками. Опрошено 911 человек. Замечаний не выявлено. | Ежеквартально |
|  | V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 5.1 | Обеспечить повышение условий удовлетворенности качеством оказания услуг в части выявления причин неудовлетворенности получателей услуг ассортиментом услуг, выявить потребности граждан в новых услугах и устранить замечания. | Провести опросы граждан-получателей услуг на предмет неудовлетворенности 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) | ежеквартально | Юдинцева Т.Р., директор  бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Проведен опрос граждан-получателей услуг для выявления неудовлетворенности получателей услуг ассортиментом услуг  (наличия потребности в новых услугах).  причин их неудовлетворенности при общении с работниками. Опрошено 911 человек. Неудовлетворенных ассортиментом услуг получателей не зафиксировано.  Информация об ассортименте социальных слуг, внедрения новых видов услуг размещается в социальных сетях в группах мессенджеров Viber, WhatsApp по мере поступления. | Ежеквартально |

\*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/>)