

**Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой
оценки качества условий оказания услуг
бюджетное учреждение ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»
на 2019 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
1 Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	Частичная неудовлетворенность открытостью и доступностью информации об учреждении, выявленная в ходе опросов граждан-получателей социальных услуг (полнота и доступность информации о деятельности учреждения на информационных стендах, официальных сайтах учреждения)	Мониторинг причин частичной неудовлетворенности граждан-получателей социальных услуг доступностью размещаемой информации об учреждении (по результатам мониторинга устранения выявленных недостатков); Организация технической учебы специалистов учреждения по вопросам информационной открытости учреждения, в том числе увеличение количества специалистов, прошедших курсы повышения квалификации, профессиональную переподготовку по вопросам обеспечения информационной открытости учреждения; Размещение (актуализация) информации об учреждении, категориях обслуживаемых	в течение 2019	Ведерникова Н.В., заведующий организационно-методическим отделением, Тишина С.А., методист организационно-методического отделения 8(3467) 930-773 Руководители структурных подразделений	В учреждении ежемесячно проводится мониторинг удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг. За 9 месяцев 2019 года в мониторинге приняли участие 848 респондентов. Неудовлетворенных, частично неудовлетворенных открытостью и доступностью информации об учреждении нет. 25.03.2019 один работник учреждения принял участие в семинаре «Эффективное сопровождение деятельности органов власти в сети Интернет». Информация в сети	3 квартал 2019

		граждан и формах обслуживания в органах местного самоуправления, иных бюджетных организациях (медицинских, образовательных организациях, общественных организациях и объединениях, муниципальных организациях и службах осуществляющих прием граждан) согласно статье 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»			интернет на официальном сайте учреждения, на сайте www.bus.gov.ru, а также на стендах в учреждении размещена в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», обновляется по мере поступления информации.	
2 Комфортность условий предоставления услуг						
2	Частичная неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении, выявленной в ходе опросов граждан-получателей социальных услуг	Мониторинг причин частичной неудовлетворенности граждан-получателей социальных услуг комфортностью условий их предоставления (по результатам мониторинга устранение выявленных недостатков). Оформление кабинета для оказания психологической помощи гражданам (первый этаж, главный корпус) с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»	I-II кварталы 2019 года	Мари Э.В., заместитель директора 8(3467) 930-772 Руководители структурных подразделений	В учреждении ежемесячно проводится мониторинг удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг. За 9 месяцев 2019 года в мониторинге приняли участие 848 респондентов. Неудовлетворенных, частично неудовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг нет. На первом этаже главного корпуса для	3 квартал 2019

					оказания психологической помощи оборудован кабинет. Реновация помещений для приема граждан в августе 2019, после реорганизации учреждения.	
3 Доступность услуг для инвалидов						
3	Частичная неудовлетворенность граждан-получателей социальных услуг доступностью услуг для инвалидов в учреждении, выявленная в ходе опросов (обеспечение наличия в учреждении сменных кресел-колясок)	Приобретение сменных кресел-колясок для инвалидов для обеспечения условий предоставления услуг инвалидам согласно Своду правил СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения»	I квартал 2019 года	Мари Э.В., заместитель директора 8(3467) 930-772 Тогидний А.И., специалист по охране труда 8(34 67) 930-777	Приобретено сменное кресло-коляска для инвалидов	Январь 2019
4 Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4	Частичная неудовлетворенность граждан-получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, выявленной в ходе опросов	Проведение методической учебы с работниками учреждения с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» на темы: «Алгоритм взаимодействия работников учреждения с получателями социальных услуг, их законными представителями», «Профессиональное выгорание. Управление эмоциями»	ежеквартально	Ведерникова Н.В., заведующий организационно-методическим отделением, Тишина С.А., методист организационно-методического отделения 8(3467) 930-773 Руководители	Для работников учреждения проведена методическая учеба на тему «Этикет. Взаимодействие работников учреждения и получателей социальных услуг». Присутствовало 36 работников учреждения	21.03.2019

				структурных подразделений		
5 Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5	Частичная неудовлетворенность граждан-получателей социальных услуг условиями их оказания в учреждении, выявленная в ходе опросов	Мониторинг причин частичной неудовлетворенности граждан-получателей социальных услуг условиями их оказания в учреждении, (по результатам мониторинга устранение выявленных недостатков) информационно-разъяснительная работа с гражданами-получателями социальных услуг по вопросам реализации положений Федерального закона № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"; проведение в учреждении Дней открытых дверей для граждан, граждан-получателей социальных услуг (их законных представителей) Соблюдение требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».	ежеквартально	Ведерникова Н.В., заведующий организационно-методическим отделением, Тишина С.А., методист организационно-методического отделения 8(3467) 930-773 Руководители структурных подразделений	В учреждении ежемесячно проводится мониторинг удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг. За 9 месяцев 2019 года в мониторинге приняли участие 848 респондентов. Неудовлетворенных, частично неудовлетворенных условиями оказания социальных услуг в учреждении нет.	3 квартал 2019

Исполнитель:
Заведующий ОМО
Ведерникова Н.В.
8 (34 67) 930-773