Отчет

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

за 3 квартал 2019 года

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»  (далее - учреждение) | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый  срок реализации  мероприятия | Ответственный исполнитель | 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 | Частичная неудовлетворенность открытостью и доступностью информации об учреждении (в части размещения (актуализации) на официальном сайте учреждения | Обеспечение размещения информации на официальном сайте учреждения в соответствии с требованиями Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (в части порядка подачи жалобы/обращения в электронном виде по вопросам качества оказания социальных услуг, возможности направления жалобы в Депсоцразвития Югры) | Постоянно | Светлана Николаевна Преснякова, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | На официальном сайте учреждения дополнительно создан раздел «Интернет-приемная», в котором граждане могут подать обращение, оставить отзыв. | Май  2019 года |
| II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | | | | | |
| 2.1 | Частичная неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг | Осуществление мониторинга (анкетирования) мнения граждан- получателей социальных услуг о степени комфортностью условий их предоставления, (организация работы по устранению выявленных нарушений, при их наличии) с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» | 1 квартал 2019 года | Светлана Николаевна Преснякова, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | Проведено анкетирование получателей социальных услуг о степени комфортности условий предоставления социальных услуг в учреждении.  В анкетировании приняли участие 266 чел. Удовлетворены комфортностью условий 100% опрошенных.  В анкетировании на официальном сайте учреждения по вопросу комфортности условий предоставления социальных услуг в учреждении приняли участие 18 человек.Удовлетворены комфортностью условий 18 человек. | 3 квартал  2019 года |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | |
| 3.1 | Частичная неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в учреждении | Осуществление мониторинга (анкетирования) мнения граждан- получателей социальных услуг о степени доступности услуг для инвалидов в учреждении (организация работы по устранению выявленных нарушений, при их наличии) | I квартал  2019 года | Светлана Николаевна Преснякова, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | Проведено анкетирование получателей социальных услуг о степени доступности услуг для инвалидов в учреждении.  В анкетировании приняли участие 266 чел. Удовлетворены доступностью услуг в учреждении 100% опрошенных.  В анкетировании на официальном сайте учреждения по вопросу доступности услуг в учреждении приняли участие 18 человек. Удовлетворены доступностью услуг в учреждении 18 человек. | 3 квартал  2019 года |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания | | | | | | |
| 4.1 | Частичная неудовлетворенность граждан-получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью работников учреждения | Проведение технической учебы с работниками учреждения по вопросам взаимодействия с получателями социальных услуг, в том числе увеличение количества специалистов, прошедших курсы повышение квалификации, профессиональную переподготовку по вопросам профессиональной компетенции работников с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» | В течение  2019 года | Светлана Николаевна Преснякова, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | Прошли курсы повышения квалификации по направлениям профессиональной деятельности 5 работников учреждения.  Проведено анкетирование получателей социальных услуг об удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников учреждения.  В анкетировании приняли участие 266 чел. Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения 100% опрошенных.  В анкетировании на официальном сайте учреждения по вопросу удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников учреждения приняли участие 18 человек. Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников 18 человек. | 3 квартал  2019 года |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 5.1 | Частичная неудовлетворенность граждан-получателей социальных услуг условиями их оказания в учреждении, выявленная в ходе опросов | Продолжить осуществление мониторинга мнений граждан о качестве условий оказания услуг учреждением (результаты анкетирования, анализа обращений);  организация работы по устранению выявленных нарушений, при их наличии) с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» | Ежеквартально | Светлана Николаевна Преснякова, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | Проведено анкетирование получателей социальных услуг об удовлетворенности условиями предоставления услуг в учреждении.  В анкетировании приняли участие 266 чел. Удовлетворены условиями предоставления услуг 100% опрошенных.  В анкетировании на официальном сайте учреждения по вопросу удовлетворенности условиями предоставления услуг в учреждении. приняли участие 18 человек. Удовлетворены условиями предоставления услуг 18 человек. | 3 квартал  2019 года |

Директор С.Н. Преснякова