

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»

№ 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»	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 Депсозразвития 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 во вкладке «Порядок подачи жалобы» размещена информация о порядке подачи жалобы, возможности оставить отзыв, предложения по вопросам качества оказания социальных услуг в учреждении. Также обеспечена возможность подать жалобу, направить предложения в Департамент социального развития ХМАО-Югры	21 января 2019 года
1.2		Обеспечить информирование граждан-получателей социальных услуг о возможности получения услуг в дистанционном режиме (режиме онлайн) согласно требованиям приказа Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»			На официальном сайте учреждения обеспечена возможность подать заявку на оказание социальных услуг в режиме ONLINE (создана вкладка «ONLINE ЗАЯВКА»). Проводиться информирование получателей социальных услуг о возможности подать заявку на оказание социальных услуг в режиме ONLINE: - специалистами по социальной работе во время оформления получателей социальных услуг на социальное обслуживание в учреждение; - посредством размещения информации на стендах учреждения.	1 квартал 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 получения социальных услуг в учреждении. В анкетировании приняли участие 45 чел. Удовлетворенность комфортностью условий 100% опрошенных. Обеспечена возможность принять участие в анкетировании на официальном сайте учреждения по вопросу комфортности условий получения социальных услуг в учреждении. Приняли участие в данном анкетировании 4 чел. Удовлетворены комфортностью условий 4 человека.	1 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 45 чел. Удовлетворены доступностью услуг в учреждении 100% опрошенных. Обеспечена возможность принять участие в анкетировании на официальном сайте учреждения по вопросу доступности услуг в учреждении. Приняли участие в данном анкетировании 4 чел. Удовлетворены доступностью услуг в учреждении 4 человека.	I квартал 2019 года
3.2		Обеспечение условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг в соответствии с требованиями СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»	В течение 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 повышения 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»	Проведены профессионально-технические учебы с работниками учреждения в количестве 78 чел. по теме «Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания». Прошли курсы повышения квалификации по направлениям профессиональной деятельности 4 работника учреждения	1 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»	Ежеквартальн о	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 качестве оказания социальных услуг в учреждении. В анкетировании приняли участие 45 чел. Удовлетворены качеством оказания социальных услуг 100% опрошенных. Обеспечена возможность принять участие в анкетировании на официальном сайте учреждения по вопросу качества оказания социальных услуг в учреждении. Приняли участие в данном анкетировании 4 чел. Удовлетворены качеством оказания услуг 4 человека.	1 квартал 2019 года