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»  (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)  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 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. Удовлетвореныость 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. | 1 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 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» | 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» | 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 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 |