# Информация

**о выполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

## бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

**«Нефтеюганкий комплексный центр социального обслуживания населения»**

(наименование организации)

## за 4 квартал 2019 года

(по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг БУ «Нефтеюганский центр социальной помощи семье и детям», реорганизованном путем присоединения к БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» на основании распоряжения Правительства Ханты-

Мансийского автономного округа – Югры № 480-рп от 21.09.2018 года «О реорганизации некоторых государственных учреждений Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением Ханты- Мансийского автономного округа – Югры  «Нефтеюганский  комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – учреждение) | 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** | Частичная | Внедрить возможность | В течение | Виктория Николаевна | В учреждении | В течение |
|  | неудовлетворенность | предоставления услуг в | 2019 года | Олексин, директор | граждане с | 4квартала 2019 |
|  | открытостью и | дистанционном режиме согласно |  | бюджетного учреждения | ограниченными | года |
|  | доступностью информации | приказу Минтруда от 23 мая |  | Ханты-Мансийского | возможностями |  |
|  | об учреждении (в части | 2018 г. №317н «Об утверждении |  | автономного округа – Югры | здоровья имеют |  |
|  | размещения (актуализации) | показателей, характеризующих |  | «Нефтеюганский | возможность |  |
|  | на официальном сайте | общие критерии оценки качества |  | комплексный центр | получить услуги |  |
|  | учреждения | условий оказания услуг |  | социального обслуживания | на дому: |  |
|  |  | организациями социального |  | населения» | - в |  |
|  |  | обслуживания и федеральными |  |  | специализированн |  |
|  |  | учреждениями медико- |  |  | ом отделении |  |
|  |  | социальной экспертизы» |  |  | социально- |  |
|  |  |  |  |  | медицинского |  |
|  |  |  |  |  | обслуживания на |  |
|  |  |  |  |  | дому граждан |  |
|  |  |  |  |  | пожилого |  |
|  |  |  |  |  | возраста и |  |
|  |  |  |  |  | инвалидов; |  |
|  |  |  |  |  | - посредством |  |
|  |  |  |  |  | службы |  |
|  |  |  |  |  | «Мобильная |  |
|  |  |  |  |  | ссоциальная |  |
|  |  |  |  |  | служба»; |  |
|  |  |  |  |  | - посредством |  |
|  |  |  |  |  | «Мультидисципли |  |
|  |  |  |  |  | нарной бригады» |  |
| **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» | Ежеквартально | Виктория Николаевна  Олексин, директор бюджетного учреждения  «Нефтеюганский  комплексный центр социального обслуживания населения» т.8(3463)22-55-66; | Проведено  анкетирование граждан, в том числе о степени комфортности  условий предоставления  социальных услуг. Опрошено 646  граждан. Уровень удовлетворенности составил 100%. | В течение 4  квартала 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 | Виктория Николаевна  Олексин, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского  автономного округа – Югры  «Нефтеюганский  комплексный центр социального обслуживания населения» т.8(3463)22-55-66; Анжелика Николаевна Дрягина, заместитель  директора бюджетного учреждения Ханты- Мансийского автономного округа – Югры  «Нефтеюганский комплексный центр  социального обслуживания населения» | Проведено  анкетирование граждан, в том числе о степени доступности  социальных услуг для инвалидов в учреждении.  В анкетировании принял участие 646 граждан. Уровень удовлетворенности составил 100%. | В течение 4  квартала 2019 года |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.2 |  | Обеспечение в учреждении | В течение |  |  |  |
|  | организации условий | 2019 года |
|  | предоставления услуг для |  |
|  | инвалидов по слуху и зрению в |  |
|  | соответствии с требованиями |  |
|  | статьи 15 Федерального закона от |  |
|  | 24.11.1995 №181-ФЗ «О |  |
|  | социальной защите инвалидов в |  |
| Выполнено частично. При  переезде из здания по адресу 12  мкр.24 д. перенесен аудиоинформатор и таблички,  выполненные рельефно- точечным  шрифтом Брайля в здание по адресу: 6 мкр. 63 д. | Мероприятия в полном объеме будут выполнены при поступлении финансовых  средств |
|  | Российской Федерации», в части |  |
|  | дублирования: звуковой и |  |
|  | зрительной информации; |  |
|  | надписей, знаков и иной |  |
|  | текстовой и графической |  |
|  | информации знаками, |  |
|  | выполненными рельефно- |  |
|  | точечным шрифтом Брайля (при |  |
|  | наличии среди получателей услуг |  |
|  | инвалидов данной категории). |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания** | | | | | | |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | |
| 5.1 | Осуществление мониторинга | Продолжить осуществление | Ежеквартально | Виктория Николаевна | Проведено | В течение 4 |
|  | мнений граждан о качестве | мониторинга мнений граждан о |  | Олексин, директор | анкетирование | квартала 2019 года |
|  | условий оказания услуг | качестве условий оказания услуг |  | бюджетного учреждения | граждан, в том |  |
|  |  | учреждением, в том числе причин |  | Ханты-Мансийского | числе о качестве |  |
|  |  | отсутствия рекомендации |  | автономного округа – Югры | условий оказания |  |
|  |  | организации получателями услуг |  | «Нефтеюганский | услуг |  |
|  |  | родственникам и знакомым (при |  | комплексный центр | учреждением и |  |
|  |  | возможности выбора |  | социального обслуживания | возможной |  |
|  |  | организации) (результаты |  | населения» т.8(3463)22-55-66; | рекомендацией |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 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» |  | Анжелика Николаевна Дрягина, заместитель директора бюджетного  учреждения Ханты- Мансийского автономного округа – Югры  «Нефтеюганский  комплексный центр социального обслуживания населения»  т. 8(3463)27-81-90;  Заведующие отделениями | учреждения родственникам и знакомым.  Опрошено 646 граждан. Уровень удовлетворенност и качеством  оказания  социальных услуг составил 100%.  Учреждение порекомендуют родственникам и знакомым 100%. |  |