|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  | Приложение к письму |
| от \_\_\_\_\_\_\_\_2020 г. 15/31 - Исх. №\_\_\_\_ | | | | | |

**Информация**

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

**бюджетное учреждение «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**за 4 квартал 2020 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **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** | Объективизировать и  систематизировать информацию о  доступности объектов и услуг для  инвалидов и других маломобильных  групп населения (актуализация  паспорта доступности организаций  социального обслуживания Ханты-  Мансийского автономного округа -  Югры) в соответствии с приказом  Минтруда России от 25.12.2012 №627 | | Систематизация (актуализация)  паспорта доступности учреждения | До 26 июня 2020 года, далее – постоянно при необходимости до 1 декабря текущего года | | Виктория Николаевна Олексин, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» | | Паспорта доступности объектов учреждения оформлены 06.03.2020 года и актуальны. В учреждении проводены работы по обеспечению доступной среды по адресу 6 мкр, 63 строение. Актуализация паспортов доступности объектов перенесена на 1 квартал 2021 года в связи с пандемией. | | |  |
| **1.2** | Обеспечить размещение  объективизированной и  систематизированной информации о  доступности объектов и услуг для  инвалидов и других маломобильных  групп населения в территориальной  информационной системе  Ханты-Мансийского автономного округа - Югры» | | Размещение (актуализация)  объективизированной и  систематизированной информации в территориальной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа - Югры» (ТИС Югры) | | до 30 марта  2020 года,  далее - постоянно  при  необходимости в  течение текущего  года | |  | | В сентябре 2020 предоставлен ограниченный доступ в систему ТИС Югры. Отсутствует доступ для изменения юридического адреса учреждения, коррекции данных по зданию, переданному нгпсу (11а мкр., ул. Дорожная,9) и по зданию, в котором не ведется прием граждан (1 мкр. 1 а дом) | | 07.09.2020 Информация актуализирована в части обновления контактных телефонов, адреса официального сайта учреждения. |
|  | **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Обеспечить условия доступности для  инвалидов объектов (помещений,  зданий и иных сооружений),  используемых для предоставления  социальных услуг, в соответствии с  приказом Минтруда России от  30.07.2015 № 527н, приказом  Депсоцразвития Югры от 06.03.2019  № 198-р, учебно-методическим  пособием «Организация обучения  (инструктирования) сотрудников  организаций социального обслуживания  по вопросам обеспечения доступности  для инвалидов услуг и объектов, на  которых они предоставляются, оказания  при этом необходимой помощи»\*\*\*\* | Обеспечение условий доступности для инвалидов объектов (наличие сменных  кресел-колясок во входной группе) | | | до 30 марта  2020 года,  далее - постоянно  при  необходимости в  течение текущего  года | | Виктория Николаевна Олексин, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский  комплексный центр социального обслуживания населения» | | Выполнено полностью. Во входных группах зданий учреждения имеются в наличии сменные кресла-коляски. | | январь 2020 года |
| 3.2 | Проведение с персоналом технической учебы по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, предоставляемых услуг, оказания при этом необходимой помощи | | | Ежеквартально | | Выполняется ежеквартально, в 7 технических учебах приняли участие 74 человека | | 19.03.2020,  20.03.2020,  23.03.2020,  26.03.2020,  22.06.2020  31.07.2020  01 - 03.12.2020 |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания** | | | | | | | | | | | |
| 4.1. | Провести дополнительный инструктаж  сотрудников, осуществляющих контакт  с получателями услуг посредством  дистанционных форм взаимодействия в  части соблюдения этических норм,  доброжелательности и вежливости в  соответствии с приказом  Депсоцразвития Югры от 23.09.2019 № 916-р\*\*\*\*\* | Инструктирование сотрудников, в части  соблюдения этических норм,  доброжелательности и вежливости | | | Ежемесячно | | Виктория Николаевна Олексин, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский  комплексный центр социального обслуживания населения» | | Заведующие отделениями ежемесячно проводится инструктирование сотрудников в части  соблюдения этических норм,  доброжелательности и вежливости по отношению к получателям социальных услуг и обратившимся, в том числе при использовании дистанционных форм взаимодействия. Проведено по 11 технических учеб в 8 отделениях учреждения | | 22-24.01.2020, 14-24.02.2020, 16-27.03.2020, 20-30.04.2020,  06.05.2020,  15-19.06.2020,  09.07.2020,  31.07.2020,  20-31.08.2020,  10-18.09.2020  19-24.10.2020  23-28.11.2020 |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Обеспечить удовлетворенность  получателей услуг открытостью и доступность информации об учреждении | Продолжить осуществление  мониторинга мнений граждан о  качестве условий оказания  учреждением социальных услуг | | | Ежеквартально | | Виктория Николаевна Олексин, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» | | Проведено анкетирование граждан, в том числе о качестве условий оказания услуг учреждением и возможной рекомендацией учреждения родственникам и знакомым.  За 1 – 4 квартал 2020 опрошено 1944 граждан. Уровень удовлетворенности качеством оказания социальных услуг составил 100%. | В течение 1,2,3,4 кварталов 2020 года | |