|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  | 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 исистематизировать информацию одоступности объектов и услуг дляинвалидов и других маломобильныхгрупп населения (актуализацияпаспорта доступности организацийсоциального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа -Югры) в соответствии с приказомМинтруда 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 размещениеобъективизированной исистематизированной информации одоступности объектов и услуг дляинвалидов и других маломобильныхгрупп населения в территориальнойинформационной системеХанты-Мансийского автономного округа - Югры» | Размещение (актуализация)объективизированной исистематизированной информации в территориальной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа - Югры» (ТИС Югры) | до 30 марта2020 года,далее - постояннопринеобходимости втечение текущегогода |  | 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 дляинвалидов объектов (помещений,зданий и иных сооружений),используемых для предоставлениясоциальных услуг, в соответствии сприказом Минтруда России от30.07.2015 № 527н, приказомДепсоцразвития Югры от 06.03.2019№ 198-р, учебно-методическимпособием «Организация обучения(инструктирования) сотрудниковорганизаций социального обслуживанияпо вопросам обеспечения доступностидля инвалидов услуг и объектов, накоторых они предоставляются, оказанияпри этом необходимой помощи»\*\*\*\* | Обеспечение условий доступности для инвалидов объектов (наличие сменныхкресел-колясок во входной группе) | до 30 марта2020 года,далее - постояннопринеобходимости втечение текущегогода  | 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 31.07.202001 - 03.12.2020 |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания** |
| 4.1. | Провести дополнительный инструктажсотрудников, осуществляющих контактс получателями услуг посредствомдистанционных форм взаимодействия вчасти соблюдения этических норм,доброжелательности и вежливости всоответствии с приказомДепсоцразвития Югры от 23.09.2019 № 916-р\*\*\*\*\* | Инструктирование сотрудников, в частисоблюдения 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 частисоблюдения 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, 15-19.06.2020,09.07.2020,31.07.2020,20-31.08.2020,10-18.09.202019-24.10.202023-28.11.2020 |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1 | Обеспечить удовлетворенностьполучателей услуг открытостью и доступность информации об учреждении | Продолжить осуществлениемониторинга мнений граждан окачестве условий оказанияучреждением 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 |