

Информация
о выполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой
оценки качества условий оказания услуг
бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Нефтеюганский 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 неудовлетворенность открытостью и доступностью информации об учреждении (в части размещения (актуализации) на официальном сайте учреждения	Внедрить возможность предоставления услуг в дистанционном режиме согласно приказу Минтруда от 23 мая 2018 г. №317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»	В течение 2019 года	Виктория Николаевна Олексин, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»	В учреждении граждане с ограниченными возможностями здоровья имеют возможность получить услуги на дому: - в специализированном отделении социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов; - посредством службы «Мобильная социальная служба»; - посредством «Мультидисциплинарной бригады»	В течение 4квартала 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»	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 организации условий 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 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).	В течение 2019 года		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
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1	Осуществление мониторинга мнений граждан о качестве условий оказания услуг	Продолжить осуществление мониторинга мнений граждан о качестве условий оказания услуг учреждением, в том числе причин отсутствия рекомендации организации получателями услуг родственникам и знакомым (при возможности выбора организации) (результаты	Ежеквартально	Виктория Николаевна Олексин, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» т.8(3463)22-55-66;	Проведено анкетирование граждан, в том числе о качестве условий оказания услуг учреждением и возможной рекомендацией	В течение 4 квартала 2019 года

		<p>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»</p>		<p>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</p>	<p>учреждения родственникам и знакомым. Опрошено 646 граждан. Уровень удовлетворенности и качеством оказания социальных услуг составил 100%. Учреждение порекомендует родственникам и знакомым 100%.</p>	
--	--	--	--	---	--	--