Приложение к письму

от «18» 09 2020 №15/23-Исх-3965

Информация

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

БУ «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»

за 3 квартал 2020 года

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг БУ «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | 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 |
| 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | | | |
| 1.1 | Обеспечить удовлетворенность  получателей услуг открытостью и доступность информации об учреждении | Разработка и распространение печатной продукции о деятельности учреждения (памятки, буклеты, информационные листы и т.д.) | Ежеквартально, до 20 числа последнего месяца  отчетного периода | Г.Ф. Ронжина,  директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | **Мероприятие выполнено полностью.**  Разработана печатная продукция о деятельности учреждения: буклет БУ «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» (распространено 120 буклетов). | 18.09.2020 |
| Мониторинг официального сайта, мнений граждан  об удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении (анкетирование, обращения граждан, личный прием, книга отзывов и предложений, рубрика «вопрос-ответ»), организация работы по устранению выявленных недостатков (при наличии) | Г.Ф. Ронжина,  директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | **Мероприятие выполнено полностью.**  Осуществлен мониторинг мнений граждан об удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении.  Приняли участие 367 получателей социальных услуг.  Удовлетворенность открытостью и доступностью информации об учреждении составила 100%. | 18.09.2020 |
| Контроль своевременного обновления информации о деятельности учреждения в открытых источниках | Г.Ф. Ронжина,  директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | **Мероприятие выполнено полностью.**  Приказами учреждения от 25.10.2019 № 15/23-П-04-180, от 17.09.2020 №15/23-П-04-141определены ответственные лица за:  - качественное размещение информации в открытых источниках,  - своевременную актуализацию информации;  - осуществление постоянного контроля за размещением и актуализацией информации. | 18.09.2020 |
| 1.2 | 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) | Г.Ф. Ронжина,  директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | **Мероприятие выполнено полностью.**  Паспорт доступности объекта учреждения в наличии, актуализирован руководителем учреждения 19.03.2018.  Приказом учреждения от 11.11.2019 № 15/23-П-202 определены ответственные лица за своевременную актуализацию паспорта. | 19.03.2018 |
| 1.3 | 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 | Г.Ф. Ронжина,  директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | **Мероприятие выполнено полностью.**  Актуальный паспорт доступности объекта учреждения размещен в Территориальной информационной системе автономного округа.  Приказом учреждения от 10.06.2020 № 15/23-П-04-98 определено ответственное лицо за размещение паспорта доступности в информационной системе. | 11.10.2019 |
| II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | | | | | |
| 2.1 | Обеспечить удовлетворенность  получателей услуг комфортностью  условий их предоставления | Мониторинг мнений граждан об удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий их  предоставления, анализ причин  неудовлетворённости отдельных получателей социальных услуг,  организация работы по их устранению (при наличии) | Ежеквартально в срок до 20 числа последнего месяца отчетного периода | Г.Ф. Ронжина,  директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | **Мероприятие выполнено полностью.**  Осуществлен мониторинг мнений граждан об удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении.  Приняли участие 367 получателей социальных услуг.  Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг составила 100%. | 18.09.2020 |
| 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 (помещений,  зданий и иных сооружений)  учреждения, используемых для предоставления социальных услуг, в части: ремонта входной группы (установка поручней, контрастной маркировки лестниц, напольной плитки  на входной площадке, доводчиков дверей);  дооборудования путей движения внутри здания (ремонт лестницы, приобретение и установка поручней, замена напольной плитки, установка контрастной маркировки лестницы);  оборудование информационными  системами (приобретение и установка тактильных мнемосхем, световых и  звуковых маяков, индукционной системы) | В  течение  2020-2021 годов | Г.Ф. Ронжина,  директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | **Мероприятие не выполнено.**  Согласно приказу Депсоцразвития Югры от 19.12.2019 № 1360-р бюджетные ассигнования в размере 2 378 400,0 рублей врамкахгосударственной программы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Доступная среда» учреждению выделены  в 2021 году. | 18.09.2020 |
| Проведение с персоналом технической учебы по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов,  предоставляемых услуг, оказания при этом необходимой помощи | Ежеквартально  в срок до 20 числа последнего месяца отчетного периода | Г.Ф. Ронжина,  директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | **Мероприятие не выполнено** (в связи с эпидемиологической ситуацией и введением режима повышенной готовности).  09.09.2020 направлена заявка на участие специалистов учреждения в информационно-методических семинарах (в онлайн-режиме) по распространению идей, принципов и средств формирования доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения в субъектах Российской Федерации (часть 2) в сентябре-ноябре 2020 года. | 18.09.2020 |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 5.1. | Обеспечить повышение  удовлетворенности получателей социальных услуг качеством их  оказания | Мониторинг мнений граждан об удовлетворенности условиями оказания услуг, анализ причин  неудовлетворённости отдельных получателей социальных услуг (при наличии) | Ежеквартально  в срок до 20 числа последнего месяца отчетного периода | Г.Ф. Ронжина,  директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | **Мероприятие выполнено полностью.**  Осуществлен мониторинг мнений граждан об удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении.  Приняли участие 367 получателей социальных услуг.  Удовлетворенность условиями оказания услуг составила 100%. | 17.09.2020 |
| Консультирование получателей  социальных услуг на официальном сайте учреждения по вопросам деятельности учреждения | **Мероприятие выполнено полностью.**  С целью повышения доступности предоставления социальных услуг в учреждении внедрены и расширены формы обслуживания получателей социальных услуг:  - на официальном сайте функционирует работа рубрик «запись на консультацию» «вопрос-ответ», «отзывы» (за 3 квартал поступило 9 обращений);  - внедрена и реализуется технология «дистанционная приемная» (за 3 квартал поступило обращений 360). | 18.09.2020 |