Приложение к письму

от «02» июля 2019 №15/23-Исх-2926

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

бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

«Сургутский центр социальной помощи семье и детям»

за II квартал 2019

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №и/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»  | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановыйсрок реализациимероприятия | Ответственный исполнитель | Сведения о ходе реализации мероприятия |
| Реализованные меры по устранению выявленных недостатков | Фактическийсрокреализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания |
| II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг |
| 2.1 | Частичная неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг, выявленная в ходе опросов граждан-получателей социальных услуг | Организация бесперебойного наличия в учреждении питьевой воды для комфортности условий предоставления социальных услуг гражданам - получателям услуг согласно требованиям ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» | в течение 2019 года | Галина Федоровна Ронжина, директор бюджетного учреждения Ханты - Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | Обеспечено наличие питьевой воды в учреждении (12.04.2019 с ООО «Черногор СпецТранс» составлен гражданско-правовой договор №03872000178190000140001. Срок действия до 31.12.2019). |  |
| В результате опроса (231 человек) граждан, неудовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, выявлено не было. | II квартал 2019 |
| мониторинг мнений граждан о комфортности предоставления услуг в учреждении (результаты анкетирования), по результатам |
| III. Доступность услуг для инвалидов |
| 3.1 | Частичная неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в учреждении, выявленная в ходе опросов граждан-получателей социальных услуг (получение социальных услуг наравне с другими) | Обеспечение наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, согласно требованиям статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля согласно Своду правил СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения») | в течение2019 -2020 годов | Галина Федоровна Ронжина, директор бюджетного учреждения Ханты - Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» |  |  |
| 3.2 | Мониторинг мнений граждан о доступности услуг для инвалидов в учреждении (по результатам мониторинга устранение выявленных недостатков при их наличии) | ежеквартально | Галина Федоровна Ронжина, директор бюджетного учреждения Ханты - Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | В результате опроса (231 человек) граждан, неудовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в учреждении, выявлено не было. | II квартал 2019 |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 5.1 | Частичная неудовлетворенность граждан - получателей социальных услуг условиями их оказания в учреждении, выявленная в ходе опросов | Проведение анализа причин неудовлетворенности отдельных получателей услуг условиями и качеством предоставления социальных услуг и организовать работу по их устранению с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»  | в течение 2019 года | Галина Федоровна Ронжина, директор бюджетного учреждения Ханты - Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | В результате опроса (231 человек) граждан, неудовлетворенных условиями оказания услуг в учреждении, выявлено не было. | II квартал 2019 |