

Отчет об исполнении плана
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Сургутский центр социальной помощи семье и детям»
1 квартал 2024 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	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	На информационном стенде учреждения отсутствует информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль; на официальном сайте учреждения отсутствует информация об учредителе (учредителях)	Обеспечить наличие/размещение информации: на информационном стенде учреждения: о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (в случае их наличия); на официальном сайте учреждения об учредителе (учредителях)	I квартал 2024 года	Ронжина Г.Ф., директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	Мероприятия выполнены полностью: 1. На информационном стенде размещена информация о наличии либо отсутствии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль, с указанием QR-кода (доступ к информации, размещенной на официальном сайте учреждения). 2. Недостающая информация об учредителе размещена на официальном сайте учреждения (https://zazerkalie86.su/ob-usrezhdenii/vyshestoyaschie-organizatsii/)	10.01.2024
II. Комфортность условий предоставления услуг						

2.1	Поддерживать (повышать) уровень удовлетворенности граждан- получателей услуг комфортностью предоставления услуг в соответствии с запросами получателей услуг*	Регулярно проводить опросы получателей услуг на предмет их удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)	ежеквартально	Ронжина Г.Ф., директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	Проведены опросы получателей услуг на предмет выявления неудовлетворенности условиями оказания социальных услуг. Всего опрошено 197 чел. Неудовлетворенность условиями оказания социальных услуг не выявлена. Общая удовлетворенность условиями оказания социальных услуг – 100 %	24.01.2024 22.02.2024 22.03.2024
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1	В учреждении отсутствуют: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность получения услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) для инвалидов по слуху (слуху и зрению)	Обеспечить в учреждении наличие/возможности оборудования/получения: 1. дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2. услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	в течение 2024 года	Ронжина Г.Ф., директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	1. Обеспечены условия доступности для людей с инвалидностью. Помещения оборудованы предупреждающими сигналами, эвакуационными светящимися выходами, имеются красные лампы, на входе в здание звуковой оповещатель, мигающие лампы, таблички, указатели. 2. Для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) используется SOL («сурдо-онлайн») платформа удаленного перевода на русский жестовый язык и	25.01.2024

					обратно (ссылка на универсальную платформу перевода жестового языка https://platform.connecta.space/sol/user/extAuth/RCSOU) Граждане не обращались.	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций						
4.1	Поддерживать (повышать) уровень удовлетворенности граждан-получателей услуг предоставлением услуг в учреждении**	Регулярно проводить инструктажи сотрудников, работающих с получателями социальных услуг (в том числе дополнительные тренинги/семинары по предотвращению профессионального выгорания работников)	ежекварталь но	Ронжина Г.Ф., директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	Проведено 2 тренинга для 25 сотрудников, работающих с получателями социальных услуг, на темы «Снятие эмоционального напряжения» (12 чел), «Активизация внутренних ресурсов» (13 чел).	22.02.2024 22.03.2024
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1	Повышать уровень удовлетворенности граждан - получателей услуг предоставлением услуг в учреждении (получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг)	Регулярно проводить опросы граждан-получателей услуг на предмет их удовлетворенности предоставлением услуг в учреждении (оперативно устранять замечания в случае их наличия)	ежекварталь но	Ронжина Г.Ф., директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	Проведены опросы получателей услуг на предмет выявления неудовлетворенности условиями оказания социальных услуг Всего опрошено 197 чел. Неудовлетворенность условиями оказания социальных услуг не выявлена. Общая удовлетворенность условиями оказания социальных услуг – 100 %	24.01.2024 22.02.2024 22.03.2024

* "постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 06.09.2014 № 326-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»

** "Кодекс этики для специалистов, работающих с получателями социальных услуг (приложение к приказу Депсоцразвития Югры от 23.09.2019 № 916-р, адрес ссылки: <https://depsr.admhmao.ni/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/informatsiya-dlya-postavshchikov-sotsialnykh-uslug-khanty-ma/8437390/kodeks-etiki-dlya-spetsialistov-rabotayushchikh-s-poluchatel/>)