Приложение к письму

от «24» июня 2024 №15/23-Исх-15-Р-349

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»

2 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 361 чел.  Неудовлетворенность условиями оказания социальных услуг не выявлена.  Общая удовлетворенность условиями оказания социальных услуг – 100 % | 24.01.2024  22.02.2024  22.03.2024  24.04.2024  22.05.2024  22.06.2024 |
| 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 обратно (ссылка на универсальную платформу перевода жестового языка <https://platform.connecta.space/sol/user/extAuth/RCSOU> )  Граждане не обращались. | 25.01.2024 |
| 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) | ежеквартально | Ронжина Г.Ф., директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | Проведены 3 тренинга для 32 сотрудников, работающих с получателями социальных услуг, на темы:  «Снятие эмоционального напряжения»,  -«Активизация внутренних ресурсов»,  -«Изучение психотехнических приемов саморегуляции эмоционального состояния» | 22.02.2024  22.03.2024  14.06.2024 |
| 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) | 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 361 чел.  Неудовлетворенность условиями оказания социальных услуг не выявлена.  Общая удовлетворенность условиями оказания социальных услуг – 100 % | 24.01.2024  22.02.2024  22.03.2024  24.04.2024  22.05.2024  22.06.2024 |

\* "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/)