

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 условиями предоставления услуг в учреждении (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)	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 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	25.01.2024
-----	---	---	---------------------	---	---	------------

					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.	
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»	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)	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 361 чел. Неудовлетворенность условиями оказания социальных услуг не выявлена. Общая удовлетворенность условиями оказания	24.01.2024 22.02.2024 22.03.2024 24.04.2024 22.05.2024 22.06.2024

					социальных услуг – 100 %	
--	--	--	--	--	--------------------------	--

* "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/>)