Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

«Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» (далее – учреждение) | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением | Плановый срок реализации и мероприятия | Ответственный исполнитель (ФИО, должность) | 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 | Частичная неудовлетворенность открытостью и доступностью информации об учреждении (в части полноты и доступности информации на информационных стендах, официальном сайте) | Размещение (актуализация) информации (с приложением электронного образа документа) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг на официальном сайте учреждения в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 1 квартал 2019 года | Олег Валерьевич Фуранов, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» | Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг внесена на официальный сайт учреждения | 29.12.2018г. |
| 1.2 | Разработка на официальном сайте учреждения электронного сервиса: формы для подачи электронного обращения/жалобы/предложений | Электронный сервис имеется. | 29.12.2018г. |
| 1.3 | Размещение (актуализация) информации о деятельности учреждения на информационных стендах в помещениях | Постоянно | Информация размещается | Постоянно |
| 1.4 | Изготовление и распространение печатной продукции о деятельности учреждения (памяток, буклетов, информационных листов) | Ежеквартально | Олег Валерьевич Фуранов, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» | Распространены информационные буклеты, содержащие полную информацию о предоставляемых социальных услугах по отделениям.  Всего посредством службы «Социальный патруль» распространили печатной продукции – 56 шт.  Охвачены организации:  - медицинские учреждения г. Сургута и Сургутского района – 5, - остановочные павильоны - 9,- Храмы города – 2, - благотворительная организация «Маяк» - 1.  Примерное количество охваченной целевой аудитории – 128 чел.  Для получателей социальных услуг в учреждении выпускается корпоративная газета «К свету», в которой освещается информация о деятельности учреждения, проводимых мероприятиях, положительные истории о жизни получателей социальных услуг. | 1 квартал  2019 года |
| 1.5 | Проведение анализа причин неудовлетворённости отдельных получателей услуг условиями и качеством предоставления социальных услуг и организовать работу по их устранению | Для анализа причин проведено повторное анкетирование получателей социальных услуг, перед анкетированием проведена разъяснительная работа по заполнению анкеты. Участие в анкетировании 59 человека (в учреждении – 42 получателя социальных услуг, на официальном сайте учреждения – 17). Удовлетворенность качеством условий оказания услуг составило 99%; замечания, предложения отсутствуют. При анализе выяснено, что в силу наличия психических заболеваний, некоторые получатели социальных услуг неверно понимают слова и фразы, формулировки вопросов, инструкции к анкетам, критерии оценки и направленность вопросов.  В дальнейшем анкетирование лиц, имеющих психические заболевания, будет проводиться индивидуально в присутствии специалистов учреждения. | 1 квартал  2019 года |
|  | 1. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | | | | |
| 2.1 | Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (в части навигационных и поисковых систем внутреннего устройства учреждения | Обеспечение навигационной и поисковой системы внутреннего устройства учреждения: дооборудование путей движения внутри здания (установка поручней, контрастных полос, указателей и др.) согласно своду правил СП 136.133330.2016 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения» | В течение 2019 - 2020 годов | Олег Валерьевич Фуранов, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» | По целевой программе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Доступная среда» выделение денежных средств запланировано на 2020 год |  |
|  | 1. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 | Доступность услуг для инвалидов в учреждении (получение социальных услуг наравне с другими) | Организация условий предоставления услуг для инвалидов по слуху и зрению в соответствии с требованиями статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в части дублирования: звуковой и зрительной информации: надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля согласно своду правил СП 136.133330.2016 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения» | В течение 2019 - 2020 годов | Олег Валерьевич Фуранов, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» | По целевой программе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Доступная среда» выделение денежных средств запланировано на 2020 год |  |
|  | 1. Доброжелательность, вежливость работников учреждения | | | | | |
| 4.1 | Частичная неудовлетворенность граждан - получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников учреждения | Проведение анализа причин неудовлетворенности отдельных получателей социальных услуг условиями и качеством предоставления социальных услуг, организация работы по их устранению (отделение социальной адаптации, отделение милосердия, отделение ночного пребывания) с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» | Ежеквартально | Олег Валерьевич Фуранов, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» | Для анализа причин проведено повторное анкетирование получателей социальных услуг, перед анкетированием проведена разъяснительная работа по заполнению анкеты. Участие в анкетировании 59 человека (в учреждении – 42 получателя социальных услуг, на официальном сайте учреждения – 17). При анализе выяснено, что в силу наличия психических заболеваний, некоторые получатели социальных услуг неверно понимают слова и фразы, формулировки вопросов, инструкции к анкетам, критерии оценки и направленность вопросов.  В дальнейшем анкетирование лиц, имеющих психические заболевания, будет проводиться индивидуально в присутствии специалистов учреждения. |  |
| 4.2 | Проведение технической учебы с работниками учреждения по вопросам взаимодействия с получателями социальных услуг, а также по вопросам руководства в работе с гражданами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности в соответствии с требованиями Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения». | Ежеквартально | Технические учебы проведены во всех структурных подразделениях | 11.03.2019 |
|  | 1. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 5.1 | Частичная неудовлетворенность граждан – получателей социальных услуг условиями их оказания в учреждении | Актуализация анкеты для граждан - получателей социальных услуг, в части их удовлетворенности условиями оказания социальных услуг, рекомендации учреждения знакомым и родственникам;  Проведение анализа причин неудовлетворенности граждан-получателей социальных услуг, организация работы по их устранению с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» | 1 квартал 2019 года | Олег Валерьевич Фуранов, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» | Для анализа причин проведено повторное анкетирование получателей социальных услуг, перед анкетированием проведена разъяснительная работа по заполнению анкеты. Отсутствие желания рекомендовать учреждение знакомым и родственникам получатели социальных услуг объяснили тем, что не хотят, чтобы они оказались в трудной жизненной ситуации, в частности бездомными. |  |
| 5.2 | Информационно-разъяснительная работа с гражданами - получателями социальных услуг по вопросам реализации положений Федерального закона № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в том числе об условиях приема на социальное обслуживание, порядке предоставления услуг | Постоянно | На стендах учреждения размещена следующая информация:  - о правах и обязанностях граждан, получающих социальные услуги;  - об уставной деятельности учреждений;  - о предоставляемых услугах (стандартах, режимах работы, контактной информации и др.);  - о порядке обращения граждан по вопросам качества предоставляемых услуг, иным вопросам в части социального обслуживания;  - о работе «горячей линии» для населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам:  - проведения независимой оценки качества оказания услуг организаций (государственных, негосударственных) сферы социального обслуживания Ханты-мансийского автономного округа – Югры, формах участия граждан в ее проведении;  - качества оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания;  - федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры о социальном обслуживании населения;  - о негосударственных поставщиках сферы социального обслуживания, оказывающих социальные услуги  Информация размещена в полном объеме в соответствии с требованиями законодательства РФ и ХМАО-Югры». | Постоянно актуализируется |