## 

Информация об исполнении плана

по устранению недостатков, выявленных 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» в 2019 году

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель | 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 | Обеспечить функционирование дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг посредством электронной почты, а также регистрацию обращений по данному каналу связи и оперативное направление ответов на поступающие запросы в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» | Взаимодействие с получателями социальных услуг посредством электронной почты, регистрация обращений по данному каналу связи, оперативное направление ответов | Постоянно | Р.М. Мухамедтинова, Методист отделения информационно-аналитической работы | **Мероприятие выполнено.** Приказом учреждения от 20.03.2020 № 83-АХД «О назначении ответственных лиц за взаимодействие с получателями  социальных услуг посредством  электронной почты» назначены ответственные лица. | 20.03.2020  10.06.2020  12.10.2020 |
| Контроль своевременной регистрации обращений, оперативного направления ответов |
| 1.2 | Обеспечить соответствие размещенной информации об учреждении требованиям нормативных правовых актов: Федеральному закону от 28.12.2013 № 442-ФЗ, приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н | Своевременное размещение (актуализация) информации об учреждении (информационные стенды, официальный сайт учреждения, в том числе на официальном сайте bus.gov.ru) | В течение 2020 года | **Мероприятие выполнено.** Информация систематически размещается | Постоянно |
| Контроль за своевременным (в течение 10 дней) обновлением информации о деятельности учреждения (информационные стенды, официальный сайт учреждения, официальном сайте bus.gov.ru), других источниках | Постоянно | Л.Р. Овсянникова, заместитель директора | **Мероприятие выполнено.** Информация систематически размещается | Постоянно |
| 1.3 | Объективизировать и систематизировать информацию о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения (актуализация паспорта доступности учреждения) в соответствии с приказом Минтруда России от 25.12.2012 № 627 | Систематизация (актуализация) паспорта доступности учреждения | До 26.06.2020 года, далее – постоянно при необходимости до 1 декабря текущего года | Л.Р. Овсянникова, заместитель директора | **Мероприятие выполнено.** Паспорта доступности систематизированы (актуализированы) | 16.08.2019 |
| 1.4 | Обеспечить размещение объективизированной и систематизированной информации о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобил19ых групп населения в территориальной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа - Югры | Размещение (актуализация) объективизированной и систематизированной информации о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в территориальной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа - Югры | До 30.03.2020 года, далее – постоянно при необходимости в течение текущего года | Л.Р. Овсянникова, заместитель директора | **Мероприятие выполнено.** Информация размещена (актуализирована) | 16.10.2019 |
|  | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| 2.1. | Обеспечить удовлетворенность получателей услуг комфортностью условий их предоставления | Мониторинг мнений граждан об удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий их предоставления, анализ причин неудовлетворенности отдельных получателей социальных услуг, организация работы по их устранению (при наличии) | Ежеквартально | Е.В.Чечель, заведующий отделения информационно-аналитической работы | **Мероприятие выполнено.** Проведен ежеквартальный мониторинг.  Удовлетворенность качеством условий оказания услуг составило 100%; замечания, предложения отсутствуют. | 17.03.2020  05.06.2020  03.09.2020  20.11.2020 |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 | Обеспечить условия доступности для инвалидов объектов (помещений, зданий и иных сооружений), используемых для предоставления социальных услуг, в соответствии с приказом Минтруда России от 30.07.2015 № 527н, приказом Депсоцразвития Югры от 06.03.2019 № 198-р, учебно-методическим пособием «Организация обучения (инструктирования) сотрудников учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи» | Обеспечение условий доступности для инвалидов объектов (помещений, зданий и иных сооружений) учреждения, используемых для предоставления социальных услуг, в том числе доступности прилегающей территории, помещений | Август 2020 года | Л.Р. Овсянникова, заместитель директора | **Мероприятие выполнено.**  Здания оборудованы наружными пандусами; при входе в здание установлена тактильная плитка, бесшовное резиновое покрытие; все коридоры оборудованы перилами и пристенными поручнями и стойками; помещения оснащены знаками, выполненными рельефно-точечным шифром по системе Брайля и графической информацией. | Август 2020 года |
| Проведение с персоналом технической учебы по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, предоставляемых услуг, оказания при этом необходимой помощи | Ежеквартально | Н.М. Прокошева, К.М. Сабирова, заведующие структурными подразделениями | **Мероприятие выполнено.** В учреждении были проведены технические учебы по оказанию ситуативной помощи маломобильным группам граждан.  Проведено 3 занятия с сотрудниками учреждения в соответствии с методическими рекомендациями для организаций социальной инфраструктуры о потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг. | 20.03.2020  10.06.2020  11.09.2020  20.11.2020 |
|  | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания | | | | | |
| 4.1 | Провести дополнительный инструктаж сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг посредством дистанционных форм взаимодействия в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости в соответствии с приказом Депсоцразвития Югры от 23.09.2019 № 916-р | Инструктирование сотрудников, в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости | Ежеквартально | Н.М. Прокошева, К.М. Сабирова, заведующие структурными подразделениями | **Мероприятие выполнено.** В учреждении проведены 3 технические учебы с работниками учреждения по вопросам взаимодействия с получателями социальных услуг на темы:  «Соблюдение работниками учреждения этических норм и правил служебного поведения при ведении телефонных разговоров»; «Методы мотивации граждан к составлению отзывов». | 20.03.2020  08.06.2020  09.09.2020  18.11.2020 |