Отчет об исполнении плана

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

**бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

**«Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» по состоянию на 21.06.2023**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленныев 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 |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** | | | | | | |
| Обеспечить повышение условий открытости и доступности информации о деятельности на официальном сайте учреждения (в части организации доступной навигации по сайту, удобного поиска информации) | Улучшить навигацию на официальном сайте (разработать более удобный поиск информации) | В течение  2023 года | Добрынкина В.Н., директор БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» | **Мероприятие выполнено**  Официальный сайт учреждения модернизирован | май  2023 года |
| 1. **Комфортность предоставления услуг** | | | | | | |
| Обеспечить повышение условий удовлетворённости комфортностью предоставления услуг (в части свободного доступа получателей социальных услуг к питьевой воде, размещения информационных табличек, указателей на дверях кабинетов для удобства ориентирования в помещениях), в том числе времени ожидания предоставления услуг | Организовать для получателей услуг более комфортные пункты размещения питьевой воды (свободный доступ, в том числе установить кулер с питьевой водой в зоне ожидания (адрес объектов: г.Югорск, ул.Калинина, д.25, ул.40 лет Победы, д.3а | 1 квартал  2023 года | Добрынкина В.Н., директор БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» | **Мероприятие выполнено**  Установлены кулеры с питьевой водой в зоне ожидания на объектах, расположенных по адресу: г.Югорск, ул.Калинина, д.25,  ул.40 лет Победы, д.3а | март  2023 года |
| Провести мониторинг соблюдения времени ожидания предоставления услуг на предмет соответствия нормативным требованиям | **Мероприятие выполнено**  Проведен мониторинг соблюдения времени ожидания предоставления услуг в структурных подразделениях учреждения, несоответствий нормативным требованиям не выявлено | январь-март 2023 года |
| Соблюдать систематический контроль времени ожидания предоставления услуг на предмет соответствия нормативным требованиям | постоянно | **Мероприятие выполнено**  Осуществляется систематический контроль времени ожидания предоставления услуг, несоответствий нормативным требованиям не выявлено | январь-июнь 2023 года |
| Оформить стенд с указанием расположения кабинетов для удобства ориентирования на объектах учреждения, расположенных по адресу: г.Югорск, ул.Калинина, д.25, ул.40 лет Победы, д.3а | III квартал  2023 года | **Мероприятие выполнено частично**  Оформлен стенд с указанием расположения кабинетов для удобства ориентирования на объекте учреждения, расположенном по адресу: г.Югорск, ул.40 лет Победы, д.3а | январь  2023 года |
| 1. **Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | |
| - | - | - | - | - | - |
| 1. **Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания** | | | | | | |
| Обеспечить повышение условий доброжелательности, вежливости работников организаций в части проведения мероприятий:  дополнительного инструктажа сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг,  дополнительного тренинга по предотвращению профессионального выгорания работников организации | Провести дополнительные инструктажи сотрудников, работающих с получателями социальных услуг (в том числе тренинги по предотвращению профессионального выгорания работников) | I квартал  2023 года | Добрынкина В.Н., директор БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» | **Мероприятие выполнено**  Проведены инструктажи сотрудников, работающих с получателями социальных услуг, приняли участие 63 работника, что составляет 100% от общего количества работников, предоставляющих социальные услуги | март  2023 года |
| Провести опросы граждан-получателей услуг для выявления причин их неудовлетворенности при общении с работниками (устранить замечания в случае наличия) | ежеквартально | **Мероприятие выполнено**  Проведен опрос получателей социальных услуг, приняли участие 1308 человек, что составляет 38,3% от общего количества обслуженных. По результатам опроса неудовлетворенности при общении с работниками не выявлено | январь-июнь 2023 года |
| 1. **Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | |
| - | - | - | - | - | - |