

Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг¹

бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»
(наименование организации)
за 4 квартал 2025года

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					
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, информационном стенде, менее 100%*	Проводить опросы получателей услуг, направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности полнотой и открытостью информации об организации (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Поклонцева Ирина Михайловна, директор БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	Разработан регламент размещения информации на сайте организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации. Проведен анализ информации, размещённой на стенде и официальном сайте за 4 квартал 2025 года. Размещённая информация обновляется постоянно.	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025

¹ форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457

Назначить ответственного за своевременное обновление информации на официальном сайте организации	Разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий, ответственных за полноту и своевременность размещения информации на сайте организации	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Поклонцева Ирина Михайловна, директор БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	Назначены ответственные лица за своевременное обновление информации на официальном сайте учреждения http://kson86.ru/	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условиями предоставления услуг в организации, менее 100%*	Проводить опросы получателей услуг, направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Поклонцева Ирина Михайловна, директор БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	В 4 квартале 2025 проведены опросы граждан-получателей услуг граждан-получателей услуг на предмет их удовлетворенности графиком работы организации и в целом условиями оказания услуг, (90 человека). 100% граждан удовлетворены условиями предоставления услуг в учреждении.	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025
Проводить процедуры в соответствии с назначенным временем	Обеспечить контроль за своевременным проведением процедур в соответствии с назначенным временем, назначить ответственных лиц			Осуществляется контроль за своевременным проведением процедур в соответствии с назначенным временем.	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025

Обустроить комнату матери и ребенка	Обеспечить функционирование комнаты матери и ребенка (оборудовать необходимой мебелью)			Проведен анализ по обеспечению необходимой мебели комнаты матери и ребенка.	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025
III. Доступность услуг для инвалидов					
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, менее 100%*	Проводить опросы получателей услуг, направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности доступностью услуг для инвалидов в организации (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Поклонцева Ирина Михайловна, директор БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	За 4 квартал 2025 осуществлен опрос получателей услуг удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов учреждения (54 человек). 100% граждан удовлетворены условиями предоставления услуг в учреждении	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025
Отсутствует возможность предоставления сурдо-/тифлосурдопереводчика	Установить на рабочие телефоны сотрудников, оказывающих социальные услуги глухим и слабослышащим гражданам, приложение «Яндекс Разговор для общения глухих и слышащих людей» (г. Когалым, ул. Прибалтийская, д. 17 «А», ул. Мира, д. 22)			Сотрудникам, оказывающим социальные услуги глухим и слабослышащим гражданам, установлено приложение «Яндекс Разговор для общения глухих и слышащих людей»	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025

В санитарно-гигиеническом помещении не соблюдается требование к расширенным дверным проемам	Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов в соответствии с нормативными требованиями (г. Когалым, ул. Дружбы Народов, д. 12, кв. 36)	26.12.2025		В Администрацию города Когалыма на согласование направлен запрос (письмо учреждения от 17.03.2025 №15/70-Исх-388) с просьбой оказать содействие в проведении оценки санитарно-гигиенических помещений (далее – оценка) г. Когалым, ул. Дружбы народов д. 12 кв. 36 на предмет переоборудования специально оборудованных мест для инвалидов	26.12.2025
Совершенствовать дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования	Проанализировать установленную систему дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования по адаптации для инвалидов по слуху (слуху и зрению), в случае необходимости обновить оборудование (г. Когалым, ул. Дружбы Народов, д. 12, кв. 36)	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025		Тактильные вывески с рельефно-точечным шрифтом Брайля закуплены. Частично обновлены вывески на дверях по ул. Дружбы Народов, д. 12, кв. 36. Ведется работа по дальнейшему обновлению оборудования	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания					

Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью и вежливостью работников, ответственных за первичный контакт, информирование, при дистанционных взаимодействиях, менее 100%*	Ввести на регулярной основе (не реже 1 раза в квартал) рабочие совещания с коллективом организации по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения (в т.ч. инструктажи, тренинги, технические учебы по предотвращению профессионального выгорания работников)**	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Поклонцева Ирина Михайловна, директор БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	В 4 квартале 2025 проведены инструктажи сотрудников, работающих с получателями социальных услуг (1 раз в месяц психологи учреждения проводят тренинги/семинары по предотвращению профессионального выгорания работников)	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025
	Проводить опросы получателей услуг, направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)			За 4 квартал 2025 осуществлен опрос получателей услуг удовлетворённых полнотой и открытостью информации об организации (90 человек). 100% граждан удовлетворены условиями предоставления услуг в учреждении.	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации и в целом условиями оказания услуг, менее 100%*	Проводить опросы получателей услуг, направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Поклонцева Ирина Михайловна, директор БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	За 4 квартал 2025 осуществлен опрос получателей услуг удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов учреждения (90 человека). 100% граждан удовлетворены условиями предоставления услуг в учреждении.	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025
Много заполняемых документов при записи на обслуживание	Проанализировать документооборот при записи граждан на обслуживание (сократить при необходимости)			Проведен анализ документооборота записи граждан на обслуживание.	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025
Рассмотреть возможность привлечения к работе офтальмолога	Организовать собрание с получателями услуг, проинформировать о предоставляемых услугах, в том числе дополнительные платных услугах, возможности привлечения к работе офтальмолога			Организовано собрание с получателями услуг по информированию о предоставляемых услугах, в том числе дополнительных платных услугах	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025

Руководитель (уполномоченное лицо, должность)

директор
(должность)


(подпись)

И.М. Поклонцева
(расшифровка подписи)