Приложение 1

к письму Депсоцразвития Югры

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_ 2024 года

**Отчет**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг[[1]](#footnote-1)**

бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

«Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»

(наименование организации)

за 4 квартал 2024года

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | | | | |
| На информационном стенде организации отсутствует информация:  1. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (г. Когалым, ул. Дружбы народов д. 12 кв 36) | 1. На информационных стендах по адресу: г. Когалым, ул. Дружбы народов д. 12 кв 36 разместить информацию «О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль» | январь 2024,  далее в течение 3 дней после получения информации о проведенной проверке органов, осуществляющих государственный контроль | Поклонцева Ирина Михайловна,  директор  БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» | Исполнено в полном объеме. На информационных стендах по адресу: г. Когалым, ул. Дружбы народов д. 12 кв. 36 размещена информация «О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль». Размещена информация «О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль» | 21.01.2024 |
| Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информацией об организации | 1. Провести анализ размещённой на стенде и официальном сайте (в части наглядности и информативности материалов). 2. Осуществлять контроль своевременности и актуальности размещённой на стенде и официальном сайте информации | Январь 2024,  далее ежедневно,  по мере обновления информации | Поклонцева Ирина Михайловна,  директор  БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» | Выполняется постоянно  Проведен анализ информации, размещённой на стенде и официальном сайте за 2024 год, размещённая информация обновляется постоянно. |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации | 1. Провести опросы получателей услуг на предмет выявления неудовлетворённости комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (информировать об устранении недостатков при их наличии.   совершенствовать материально-техническую базу учреждения в соответствии с запросами получателей услуг | ежеквартально | Поклонцева Ирина Михайловна,  директор  БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» | Выполняется постоянно.  За 4 квартал 2024 года осуществлен опрос получателей услуг на предмет выявления неудовлетворённости комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (78 человек). 100% граждан удовлетворены условиями предоставления услуг в учреждении. | ежеквартально |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Не предусмотрено специально оборудованных мест для инвалидов санитарно-гигиенических помещений (г. Когалым, ул. Дружбы народов д. 12 кв 36) | 1. Провести оценку санитарно-гигиенических помещений г. Когалым, ул. Дружбы народов д. 12 кв. 36 на предмет переоборудования специально оборудованных мест для инвалидов.  2. Обеспечить условия доступности для людей с инвалидностью: Обеспечить условия доступности для людей с инвалидностью:  1) наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений  (г. Когалым, ул. Дружбы народов д. 12 кв. 36) | в течение  2024 года | Поклонцева Ирина Михайловна,  директор  БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» | В Администрацию города Когалыма на согласование направлен запрос 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.  Проведение оценки запланировано на 1 квартал 2025 года. | в течении года |
| Не предусмотрено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (г. Когалым, ул. Дружбы народов д. 12 кв. 36) | Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (г. Когалым, ул. Дружбы народов д. 12 кв. 36) | в течение  2024 года | Поклонцева Ирина Михайловна,  директор  БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля будет устранено при наличии внебюджетных средств в учреждении. |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания | | | | | |
| 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); | ежеквартально | Поклонцева Ирина Михайловна,  директор  БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» | В 4 квартале 2024 проведены инструктажи сотрудников, работающих с получателями социальных услуг  (1 раз в месяц психологи учреждения проводят тренинги/семинары по предотвращению профессионального выгорания работников). | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Получатели не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг | Устранить нарушения, выявленные в ходе мероприятий независимой оценки.  Регулярно проводить опросы граждан-получателей услуг на предмет их удовлетворенности предоставлением услуг в учреждении (оперативно устранять замечания в случае их наличия) | в течение 2024 года  ежеквартально | Поклонцева Ирина Михайловна,  директор  БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» | Выполнено частично.  Устранено 4 нарушения, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг.  В 4 квартале 2024 проведены опросы граждан-получателей услуг граждан-получателей услуг на предмет их удовлетворенности предоставлением услуг в учреждении (73 человек). 100% граждан удовлетворены условиями |  |

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 [↑](#footnote-ref-1)