

ОТЧЕТ (по состоянию на декабрь 2019)

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

№ п/п	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	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	Частичная неудовлетворенность открытостью и доступностью информации об учреждении, выявленная в ходе опросов граждан-получателей социальных услуг	Организация технической учебы специалистов учреждения по вопросам информационной открытости учреждения с целью соблюдения требований статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Ежеквартально	Мария Александровна Завтур, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	Определение ответственных лиц приказом учреждения от 09.04.2019 №67-р Техническая учеба для специалистов учреждения по вопросам информационной открытости учреждения с целью соблюдения требований статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	09.04.2019 17.05.2019 12.09.2019
1.2		Размещение (актуализация) информации об учреждении на официальном сайте учреждения, в части: материально-технического	Постоянно		Определение ответственных лиц приказом учреждения от 09.04.2019 №67-р. Размещение сведений о численности получателей и объеме оказанных услуг по формам социального	09.04.2019 09.04.2019 15.07.2019 15.10.2019

		<p>обеспечения учреждения;</p> <p>численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств бюджета ХМАО – Югры;</p> <p>численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>объема предоставляемых социальных услуг за счет средств бюджета ХМАО – Югры и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p>			<p>обслуживания, видам социальных услуг, форме оплаты за 1,2,3 квартал 2019 года</p> <p>http://luchikhm.ru/beta/devatelnost-uchrezhdeniya/uslugi/,</p> <p>информация за 4 квартал планируется к размещению в начале января 2020</p>	
1.3		<p>размещение анализа деятельности учреждения;</p> <p>актуализация формы анкетирования (включение основных видов услуг) для изучения удовлетворенности граждан-получателей социальных услуг</p>			<p>Размещение анализа деятельности учреждения за 1 полугодие 2018 года, за 2018 год, за 1 полугодие 2019</p> <p>http://luchikhm.ru/beta/informatsiya-ob-uchrezhdenii/analiz-devatelnosti-uchrezhdeniya/</p> <p>Размещение анализа деятельности учреждения за 2019 год планируется в 1 квартале 2020</p> <p>С февраля проводится</p>	09.04.2019 11.12.2019

		<p>открытостью и доступностью информации об учреждении;</p> <p>размещение сравнительного анализа предоставляемых услуг на сайте учреждения,</p> <p>распространение ссылки официального сайта учреждения в родительских группах в мессенджере «Viber»</p>			<p>анкетирование по актуализированной форме анкеты.</p> <p>С августа форма анкеты актуализирована, в связи с изменением штатного расписания</p> <p>В сравнительном анализе отсутствует необходимость в связи с отсутствием изменений в перечне услуг. Информация о направлениях работы в рамках предоставления услуг включена в форму анкетирования получателей социальных услуг качеством предоставляемых услуг</p> <p>Осуществляется систематически при рассылке объявлений и новостей</p>	<p>12.02.2019-27.09.2019</p> <p>ежемесячно</p> <p>еженедельно</p>
II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2.1	Частичная неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг в учреждении, выявленная в ходе опросов граждан-получателей социальных услуг	<p>Осуществление контроля времени ожидания предоставления социальных услуг с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» (в том числе:</p>	В течение 2019 года	Мария Александровна Завтур, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<p>Определение ответственных лиц приказом учреждения от 09.04.2019 №67-р.</p> <p>Графики работы специалистов утверждены в январе 2019 года.</p> <p>Рабочие места работников оборудованы в соответствии с требованиями.</p> <p>Ежемесячно пополняется стенд с информационными материалами</p>	1, 2 квартал

		утверждение графиков работы, оборудование рабочего места, наличие информационных материалов)				
2.2		Размещение на официальном сайте учреждения анализа выявленных замечаний, информации об их устранении за 2018 год			Информация о мероприятиях по итогам анкетирования в 2017-2019 годах размещена на официальном сайте учреждения http://luchikhm.ru/beta/informatsiya-ob-uchrezhdenii/analiz-deyatelnosti-uchrezhdeniya/	сентябрь 2019
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1	Частичная неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в учреждении, выявленная в ходе опросов граждан-получателей социальных услуг	Информационно-разъяснительная работа с гражданами-получателями социальных услуг (их законными представителями) по вопросам реализации положений Федерального закона от 28.12.2003 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»	В течение 2019 года	Мария Александровна Завтур, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	Определение ответственных лиц приказом учреждения от 09.04.2019 №67-р Проведена информационно-разъяснительная работа с законными представителями несовершеннолетних получателей социальных услуг по результатам анкетирования в 2017, 2018 годах и 1,2,3 кварталах 2019 года: 1) ссылка на информацию распространена в профильных родительских группах в мессенджерах http://luchikhm.ru/beta/informatsiya-ob-uchrezhdenii/analiz-deyatelnosti-uchrezhdeniya/ ; 2) местоположение информации о мероприятиях по результатам анкетирования указано в анкетах по удовлетворенности	1, 2 квартал сентябрь 2019 декабрь 2019
3.2		Размещение на официальном сайте			Информация о мероприятиях по итогам анкетирования в 2017-2019	сентябрь 2019

		учреждения анализа выявленных замечаний, информации об их устранении за 2018 год			года размещена на официальном сайте учреждения http://luchikhm.ru/beta/informatsiya-ob-uchrezhdenii/analiz-devatelnosti-uchrezhdeniya/	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4.1	Частичная неудовлетворенность граждан-получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, выявленная в ходе опросов	<p>Взаимодействие с региональной общественной организацией помощи детям с ограниченными возможностями «Солнце на ладони» Ханты-Мансийского автономного округа — Югры по вопросам повышения качества предоставления социальных услуг (по результатам опроса);</p> <p>организация технической учебы специалистов учреждения по вопросам взаимодействия с получателями социальных услуг (их законными представителями) с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»</p>	В течение 2019 года	Мария Александровна Завтур, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<p>Определение ответственных лиц приказом учреждения от 09.04.2019 №67-р</p> <p>08.04.2019 на аппаратном совещании при директоре учреждения рассмотрен вопрос о взаимодействии с получателями социальных услуг (их законными представителями).</p> <p>Проведена техническая учеба для работников по теме «Соблюдение требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» специалистами учреждения, при взаимодействии с получателями социальных услуг (их законными представителями)»</p>	<p>09.04.2019</p> <p>08.04.2019</p> <p>19.09.2019</p>

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1	Частичная неудовлетворенность граждан-получателей социальных услуг условиями их оказания в учреждении, выявленная в ходе опросов	Информационно-разъяснительная работа с гражданами-получателями социальных услуг (их законными представителями) по вопросам реализации положений Федерального закона от 28.12.2003 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»; размещение на официальном сайте учреждения анализа выявленных замечаний, информации об их устранении за 2018 год	В течение 2019 года	Мария Александровна Завтур, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	Определение ответственных лиц приказом учреждения от 09.04.2019 №67-р Проведена информационно-разъяснительная работа с законными представителями несовершеннолетних получателей социальных услуг по результатам анкетирования в 1,2 кварталах 2019 года: 1) ссылка на информацию распространена в профильных родительских группах в мессенджерах http://luchikhm.ru/beta/informatsiya-ob-uchrezhdenii/analiz-devatelnosti-uchrezhdeniya/ ; 2) местоположение информации о мероприятиях по результатам анкетирования указано в анкетах по удовлетворенности	1, 2 квартал сентябрь 2019 декабрь 2019

Исполнитель:
специалист по социальной реабилитации
Уразалева Динара Масхутовна
тел.: 8 (3467) 35-60-71