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

бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

по состоянию на 01.10.2019

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 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 | | | | | |
|  | II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | | | | |
| 2.1 | Частичная неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг, выявленная в ходе опросов граждан-получателей социальных услуг | Обеспечение наличия визуальной схемы расположения специалистов в учреждении (в том числе на стендах учреждения) для комфортности условий предоставления услуг в соответствии с требованиями СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения» | I квартал  2019 года | А.Г. Истомина, заместитель директора  А.В. Сутула, заведующий организационно-методическим отделением | Визуальная схема расположения специалистов в учреждении размещена в информационном киоске, расположенном во входной группе учреждения | март  2019 года |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 | Частичная неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в учреждении, выявленная в ходе опросов граждан-получателей социальных услуг | Обеспечение условий доступности в учреждении для инвалидов и маломобильных граждан в соответствии с требованиями СП 59.13330.2016 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (установка тактильных мнемосхем в санитарных комнатах, петель одностороннего действия с фиксаторами «открыто» и «закрыто», обеспечивающих задержку автоматического закрывания двери) | II-IV кварталы 2019 года | А.Г. Истомина, заместитель директора | Установлены тактильные мнемосхемы в санитарных комнатах.  Установка петель одностороннего действия с фиксаторами «открыто» и «закрыто», обеспечивающих задержку автоматического закрывания двери запланирована на IV квартал. | август |
| 3.2 | Проведение учебных тренировок для персонала для качественного оказания необходимой помощи инвалидам и маломобильным гражданам в преодолении барьеров в соответствии с требованиями статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (оказание ситуационной помощи отдельным категориям граждан) | Ежеквартально | С.Д. Филоненко, заместитель директора  А.Г. Истомина, заместитель директора | Проведена учебная тренировка среди сотрудников учреждения по оказанию ситуационной помощи отдельным категориям граждан | март, июнь, сентябрь  2019 года |
|  | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания | | | | | |
|  | V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 5.1 | Частичная неудовлетворенность граждан-получателей социальных услуг условиями их оказания в учреждении, выявленная в ходе опросов | Внедрение системы предварительной записи (на официальном сайте учреждения, по телефону), в том числе утверждение графиков:  - дней приема граждан-получателей социальных услуг;  - дней работы специалистов учреждения с документами | I квартал  2019 года | С.Д. Филоненко, заместитель директора  А.В. Сутула, заведующий организационно-методическим отделением  Л.В. Акрамова, заведующий отделением диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации «Служба домашнего визитирования» | На сайте учреждения размещен баннер для предварительной записи граждан. Предварительная запись также ведется по телефону специалистов первичного кабинета.  В целях повышения качества обслуживания и оптимизации рабочего процесса изменен график приема граждан специалистами, осуществляющими информационно-консультационные функции (график расположен по ссылке: <http://сургутскийрц.рф/kontakty/>) | март  2019 года  апрель  2019 года |
| 5.2 | Проведение анализа причин неудовлетворенности отдельных получателей услуг качеством предоставления социальных услуг и организовать работу по их устранению с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» | Ежеквартально | С.Д. Филоненко, заместитель директора  А.Г. Истомина, заместитель директора  Заведующие структурными подразделениями | Удовлетворенность качеством социальных услуг (в процентах от числа опрошенных получателей социальных услуг) в отчетный период составила 100 % | март,  июнь,  сентябрь  2019 года |