Приложение

**План**

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

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»

(наименование организации)

на 2021 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | | | | | |
| - | - |  |  |  | |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
| Обеспечить согласно требованиям СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания»: предусмотреть наличие в санузле полотенца/электрополотенца | Обеспечить согласно требованиям СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания»: предусмотреть наличие в санузле полотенца/электрополотенца | январь 2021 г. | Юлия Николаевна Батухтина, директор бюджетного учреждения  Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения | Мероприятие выполнено полностью.  Согласно требованиям СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания» в санузле предусмотрено наличие полотенца/электрополотенца | | Устранено 12.01.2021 года |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | |
| Обеспечить согласно требованиям СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания»: предусмотреть наличие санузлах антискользящего покрытия (резинового коврика); обеспечить условия доступности для инвалидов согласно СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»: предусмотреть средства дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (визуальных ориентиров, табличек, указателей, информационных стендов, световых оповещателей и пр.); разместить тактильные ориентиры (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие и пр.); разместить звуковые ориентиры (радиоинформаторы, речевое дублирование и пр.) | Обеспечить согласно требованиям СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания»: предусмотреть наличие санузлах антискользящего покрытия (резинового коврика); обеспечить условия доступности для инвалидов согласно СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»: предусмотреть средства дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (визуальных ориентиров, табличек, указателей, информационных стендов, световых оповещателей и пр.); разместить тактильные ориентиры (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие и пр.) разместить звуковые ориентиры (радиоинформаторы, речевое дублирование и пр.) | Июнь 2021 | Юлия Николаевна Батухтина, директор бюджетного учреждения  Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения | Мероприятие выполнено полностью.  согласно требованиям СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания» в санузлах  предусмотрены антискользящие покрытия (резиновый коврик), условия доступности для инвалидов обеспечены,  согласно СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001» предусмотрены средства дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (визуальных ориентиров, табличек, указателей, информационных стендов,  световых оповещателей и пр.); размещены тактильные ориентиры (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие) | | Устранено 01.06.2021 года |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания | | | | | | |
| Обеспечить ежеквартальное проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг посредством дистанционных форм взаимодействия в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости в соответствии с приказом Депсоцразвития Югры от 23.09.2019 № 916-р «Об утверждении кодекса этики для специалистов, работающих с получателями социальных услуг в автономном округе» | Обеспечить ежеквартальное проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг посредством дистанционных форм взаимодействия в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости в соответствии с приказом Депсоцразвития Югры от 23.09.2019 № 916-р «Об утверждении кодекса этики для специалистов, работающих с получателями социальных услуг в автономном округе» | Январь 2021  Май 2021  Август 2021  Ноябрь 2021 | Юлия Николаевна Батухтина, директор бюджетного учреждения  Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения | Мероприятие выполнено полностью.  Проведены 3 технических учеб с работниками учреждения по вопросам взаимодействия с получателями социальных услуг на темы: «Соблюдение работниками учреждения этических норм и правил служебного поведения при ведении телефонных разговоров»; «Алгоритм взаимодействия работников учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры, с получателями социальных услуг, их законными представителями»; «Правила эффективной коммуникации с различными категориями инвалидов, технология сопровождения инвалидов различных категорий»; «Общие принципы и советы по работе с отзывами граждан», «Методы мотивации граждан к составлению отзывов» | | 15.01.2021  17.05.2021  16.08.2021  19.11.2021 |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| Обеспечить ежеквартальное осуществление мониторинга мнений граждан о качестве условий оказания услуг учреждения, (работу по устранению выявленных замечаний, при их наличии) с последующим информированием граждан об их устранении с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» | Обеспечить ежеквартальное осуществление мониторинга мнений граждан о качестве условий оказания услуг учреждения, (работу по устранению выявленных замечаний, при их наличии) с последующим информированием граждан об их устранении с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» | март 2021г.  июнь 2021 г.  сентябрь 2021 г.  декабрь 2021 г. | Юлия Николаевна Батухтина, директор бюджетного учреждения  Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения | Мероприятие выполнено полностью.  Ежеквартально проводится анкетирование получателей социальных услуг, опрошено 305 граждан.  Замечания отсутствуют | март 2021 года  июнь 2021 г.  сентябрь 2021 г.  декабрь 2021 г. | |

Исполнители:

Заместитель директора Тарасенко Оксана Ивановна, 83467820526;

Заместитель директора Калташкова Елена Васильевна, 83467821340;

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)