|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  И.о. начальника Управления социальной  защиты населения по г. Ханты-Мансийску  и Ханты-Мансийскому району  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.Д. Черкашина  «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 года | УТВЕРЖДАЮ  директор бюджетного учреждения  Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.А. Завтур  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 года |

**План[[1]](#footnote-1)**

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

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры   
«Ханты-Мансийский реабилитационный центр»

(наименование организации)

на 2022 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** | | | | | |
| Обеспечить в полной мере информационную открытость организаций путем создания официального сайта организации или приведения в соответствие информации об организации, размещенной на общедоступных ресурсах (стендах, официальном сайте), требованиям, установленным нормативно-правовыми актами | Согласно статье 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», разместить на информационных стендах информацию:  о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы и отчеты по устранению выявленных недостатков) | - | - | В соответствии с требованиями пункта 1 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ обеспечен доступ к общедоступному информационному ресурсу (официальному сайту), содержащему информацию о деятельности учреждения (в том числе о проведении независимой оценки качества) путем размещения информации о наличии официального сайта учреждения на стенде учреждения, лифлетах учреждения, размещения информационного киоска с доступом к официальному сайту учреждения | На момент проведения независимой оценки качества |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | |
| Недостаточное обеспечение условий комфортности | Обеспечить в полной мере условия комфортности.  Принять меры по повышению уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг:  расширить площадь помещения для получения услуг, новое современное здание, расширить парковку | До 31.12.2022 | Овчинников О.А., заместитель директора | По состоянию на январь 2022 запланировано приобретение здания для нужд БУ «Ханты-Мансийский реабилитационный центр» соответствующее установленным требованиям |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| Недостаточное оборудование помещений организаций и прилегающих территорий с учетом доступности для инвалидов | Согласно требованиям СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» обеспечить наличие сменной кресло-коляски[[2]](#footnote-2) | - | - | Во исполнение п.2-б приказа Минпромторга России от 18.12.2015 № 4146[[3]](#footnote-3) в учреждении обеспечена возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, передвижения с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски путем оказания ситуационной помощи в соответствии с актуализированным приказом учреждения от 17.11.2021 №15/63-ПР-334 | 17.11.2021 |
| Оборудовать помещения организаций и прилегающие территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечить в полной мере условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | До 31.12.2022 | Овчинников О.А., заместитель директора | По состоянию на январь 2022 запланировано приобретение здания для нужд БУ «Ханты-Мансийский реабилитационный центр» соответствующее установленным требованиям |  |
| Обеспечить условия доступности услуг для инвалидов в соответствии с нормативными требованиями | Обеспечение наличия:  звуковых ориентиров (радиоинформаторы, речевое дублирование и пр.), средств дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, визуальных ориентиров  (таблички, указатели, информационные стенды, световые оповещатели и пр.); тактильных ориентиров  (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие и пр.); стоянки для автотранспортных средств инвалидов; рельефных обозначений этажей на поверхности поручней, предупредительных полос об окончании перил; сменных кресел-колясок. | В течение 2022 года | М.А. Завтур, директор | Обеспечено наличие (в здании по ул. Красногвардейская 7а):  звуковых ориентиров (радиоинформаторы, речевое дублирование и пр.), средств дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, визуальных ориентиров  (таблички, указатели, информационные стенды, световые оповещатели и пр.); тактильных ориентиров  (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие и пр.); стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменных кресел-колясок.  Запланированы к приобретению (в здание по ул. Светлая 51) звуковые ориентиры. |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания** | | | | | |
| Частичная неудовлетворенность получателей социальных услуг при дистанционных способах взаимодействия[[4]](#footnote-4) | Методический день для работников, осуществляющих дистанционное взаимодействие по теме «Основные методики и технологии, представленные на онлайн-курсе «Речевой этикет: вежливость и коммуникативные стратегии» | До 01.06.2022 | Султашева А.Ш., методист |  |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| Частичная неудовлетворенность получателей социальных услуг организационными условиями оказания услуг[[5]](#footnote-5) | Принять меры по повышению уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг:  изменить график работы | - | - | График работы учреждения изменен с 6:30 до 21:00 (в том числе с учетом применения семейного графика работы) в соответствии с Постановлением Губернатора Ханты-мансийского автономного округа – Югры от 28 мая 2021 года №202-п «О внесении изменений в приложение к постановлению Правительства Ханты-мансийского автономного округа – Югры от 6 сентября 2014 года №326-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», изменениями в коллективный договор БУ «Ханты-Мансийский реабилитационный центр» от 07.07.2021 №131749 | 07.07.2021 |

Исполнитель:

заведующий отделением информационно-аналитической работы

Коломиец Ольга Сергеевна,

тел.: 8 (3467) 35-60-71

e-mail: [KolomietsOS@admhmao.ru](mailto:KolomietsOS@admhmao.ru)

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 года № 457 [↑](#footnote-ref-1)
2. С 01.09.2021 СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» заменен на СП 59.13330.2020) [↑](#footnote-ref-2)
3. «Об утверждении [Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи](https://docs.cntd.ru/document/420327237#6500IL)» [↑](#footnote-ref-3)
4. По показателю 4.3 (Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия) удовлетворены 312 из 356 опрошенных человек – п.41 таблицы 18 приложения к Аналитическому отчету об оказанных услугах по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2021 году – перепутаны строки (данные представлены в строке 40) [↑](#footnote-ref-4)
5. По показателю 5.2 (Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг) удовлетворены 312 из 356 опрошенных человек – п.41 таблицы 22 приложения к к Аналитическому отчету об оказанных услугах по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2021 году [↑](#footnote-ref-5)