Приложение 35

к приказу Депсоцразвития Югры

от \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 года № \_\_\_\_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ

директор Департамента

социального развития Ханты-Мансийского

автономного округа – Югры

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.А. Пономарева

\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 года

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, бюджетным учреждением   
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр», на 2023 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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  (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| 2.1 | Обеспечить повышение условий удовлетворённости комфортностью предоставления услуг (в части рассмотрения возможности оборудования остановки общественного транспорта возле учреждения), в том числе времени ожидания предоставления услуг\* | Провести мониторинг соблюдения времени ожидания предоставления услуг на предмет соответствия нормативным требованиям | I квартал  2023 года | Завтур М.А., директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр» |  |  |
| Осуществлять систематический контроль соблюдения времени ожидания предоставления услуг | постоянно |  |  |
| Организовать систематическое информирование о возможности использования услуг социального такси (ввиду неудобного расположения остановки общественного транспорта, в том числе информировать о ходе строительства нового здания) |  |  |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 | Обеспечить повышение условий доступности для инвалидов (в части оборудования пандуса, расширенных дверных проемов, санитарно-гигиенических помещений для инвалидов (при проведении капитального ремонта), информационных табличек, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Учреждение переехало в новое здание.  Дооборудовать здание по адресу ул. Сиреневая, д.2 (сектор молодых инвалидов) (расширить дверные проемы, разместить информационные таблички с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля) | В течение  2023 года | Завтур М.А., директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр» |  |  |
| Заключить договор по предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | I квартал  2023 года |  |  |
| Доработать альтернативную версию официального сайта (установить голосовую капчу) | В течение  2023 года |  |  |
|  | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания | | | | | |
| 4.1 | Обеспечить повышение условий доброжелательности, вежливости работников организаций в части проведения мероприятий:  дополнительного инструктажа сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг,  дополнительного тренинга по предотвращению профессионального выгорания работников организации\*\* | Провести дополнительные инструктажи сотрудников, работающих с получателями социальных услуг (в том числе дополнительные тренинги по предотвращению профессионального выгорания работников) | I квартал  2023 года | М.А. Завтур, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр» |  |  |
| Провести опросы граждан-получателей услуг для выявления причин их неудовлетворенности при общении с работниками (устранить замечания в случае их наличия) | ежеквартально |  |  |

\*постановление Правительством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 06.09.2014 № 326-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

\*\*Кодекс этики для специалистов, работающих с получателями социальных услуг (приложение к приказу Депсоцразвития Югры от 23.09.2019 № 916-р (размещен   
на официальном сайте Депсоцразвития Югры, адрес ссылки: <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/informatsiya-dlya-postavshchikov-sotsialnykh-uslug-khanty-ma/8437390/kodeks-etiki-dlya-spetsialistov-rabotayushchikh-s-poluchatel/>)