

**Об исполнении плана  
по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году**  
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный  
центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»  
(наименование организации)

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
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>						
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	М. А. Завтур, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»	В соответствии с проведенным мониторингом время ожидания предоставления услуг у кабинета специалиста (с назначенного времени услуги) соответствует нормативным требованиям — не превышает 15 минут	27 – 31 марта 2023 года
		Осуществлять систематический контроль соблюдения времени ожидания предоставления услуг	Постоянно		В соответствии с должностными инструкциями и Планом работы учреждения по	9 января – 30 июня 2023 года

					контролю качества 4-го уровня руководители структурных подразделений систематически осуществляют контроль соблюдения времени ожидания предоставления услуг	
		Организовать систематическое информирование о возможности использования услуг социального такси (ввиду неудобного расположения остановки общественного транспорта, в том числе информировать о ходе строительства нового здания)			Организовано систематическое информирование о возможности использования услуг социального такси для граждан, впервые признанных нуждающимися в получении социальных услуг, которым рекомендованы услуги социального такси индивидуальной программой предоставления социальных услуг (за 1 квартал проинформировано 5 человек, за 2 квартал проинформировано 6	9 января – 30 июня 2023 года

					человек)	
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	М. А. Завтур, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»	Частично размещены информационные таблички с надписями, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	31.03.2023
		Заклучить договор по предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	I квартал 2023 года		Заклучен договор № СУ-1 от 03.03.2023 об оказании услуг сурдопереводчика с Региональным общественным движением инвалидов колясочников Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Преобразование»	03.03.2023
		Доработать альтернативную версию официального сайта (установить голосовую капчу)	В течение 2023 года		Установлена современная интеллектуальная капча, не требующая дополнительных действий, а отслеживающая действия пользователя	28.04.2023
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4.1	Обеспечить повышение условий	Провести дополнительные инструктажи сотрудников, работающих с получателями	I квартал 2023 года	М. А. Завтур, директор	Ежеквартально проводятся	17.03.2023 30.06.2023

	доброжелательности, вежливости работников организаций в части проведения мероприятий: дополнительного инструктажа сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг, дополнительного тренинга по предотвращению профессионального выгорания работников организации**	социальных услуг (в том числе дополнительные тренинги по предотвращению профессионального выгорания работников)		бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»	инструктажи работников по ситуационной помощи.  Ежеквартально проводится тренинг по предотвращению профессионального выгорания работников.	18.03.2023 09.06.2023
		Провести опросы граждан-получателей услуг для выявления причин их неудовлетворенности при общении с работниками (устранить замечания в случае их наличия)	Ежеквартально		Организовано участие в курсах повышения квалификации «Этика и психология служебных отношений и делового общения» 1 сотрудника (письмо № 15/07-Исх-385 от 14.03.2023), материалы освещены на методическом дне для специалистов	30–31.03.2023 14.04.2023
					Ежеквартально проводится опрос граждан-получателей услуг во исполнение п. 2.1. Плана, утвержденного приказом Депсоцразвития	09.01– 30.06.2023

					Югры от 09.04.2021 № 15-р-382). В 1 и 2 квартале 2023 года 100 % опрошенных удовлетворены доброжелательность ю и вежливостью работников (замечаний не выявлено)	
--	--	--	--	--	---	--

Исполнитель:  
заведующий отделением информационной-аналитической работы  
Коломиец Ольга Сергеевна  
тел.: 8 (3467) 351060, доб. 14