

**Об исполнении плана
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
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
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.1	Обеспечить повышение условий удовлетворённости комфортом 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 контролю качества 4-го уровня руководители структурных подразделений	9 января – 21 декабря 2023 года

					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 человек)	9 января – 21 декабря 2023 года
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	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»	Размещены информационные таблички с надписями, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Установили тактильные мнемосхемы, тактильную стойку, световой маяк, табло	21.12.2023

	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)				для МГН (мало мобильная группа населения), кнопка вызова помощи, индукционная петля.	
		Заключить договор по предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	I квартал 2023 года		Заключен 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	29.12.2023
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	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»	Ежеквартально проводятся инструктажи работников по ситуационной помощи. Ежеквартально проводится тренинг по предотвращению профессионального выгорания работников.	17.03.2023 30.06.2023 29.09.2023 25.11.2023 18.03.2023 09.06.2023 29.09.2023

профессионального выгорания работников организации**				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	08.12.2023 30-31.03.2023 14.04.2023 14.10.2023
	Провести опросы граждан-получателей услуг для выявления причин их неудовлетворенности при общении с работниками (устранить замечания в случае их наличия)	Ежеквартально		Ежеквартально проводится опрос граждан-получателей услуг во исполнение п. 2.1. Плана, утвержденного приказом Депсоцразвития Югры от 09.04.2021 № 15-р-382). В 1 и 2 квартале 2023 года 100 % опрошенных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников (замечаний не выявлено)	16-20.03.2023 05-24.04.2023 17-20.07.2023 27-28.11.2023 18-20.12.2023

Исполнитель:
методист отделения информационно-аналитической работы

Самелюк Оксана Викторовна
тел.: 8 (3467) 351060, доб. 14