

Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»  
по состоянию на 01.10.2019

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель	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, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2.1	Частичная неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг, выявленная в ходе опросов граждан-получателей социальных услуг	Обеспечение наличия визуальной схемы расположения специалистов в учреждении (в том числе на стендах учреждения) для комфортности условий предоставления услуг в соответствии с требованиями СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения»	I квартал 2019 года	А.Г. Истомина, заместитель директора А.В. Сутула, заведующий организационно-методическим отделением	Визуальная схема расположения специалистов в учреждении размещена в информационном киоске, расположенном во входной группе учреждения	март 2019 года
III. Доступность услуг для инвалидов						

3.1	Частичная неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в учреждении, выявленная в ходе опросов граждан-получателей социальных услуг	Обеспечение условий доступности в учреждении для инвалидов и маломобильных граждан в соответствии с требованиями СП 59.13330.2016 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (установка тактильных мнемосхем в санитарных комнатах, петель одностороннего действия с фиксаторами «открыто» и «закрыто», обеспечивающих задержку автоматического закрывания двери)	II-IV кварталы 2019 года	А.Г. Истомина, заместитель директора	Установлены тактильные мнемосхемы в санитарных комнатах. Установка петель одностороннего действия с фиксаторами «открыто» и «закрыто», обеспечивающих задержку автоматического закрывания двери запланирована на IV квартал.	август
3.2		Проведение учебных тренировок для персонала для качественного оказания необходимой помощи инвалидам и маломобильным гражданам в преодолении барьеров в соответствии с требованиями статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (оказание ситуационной помощи отдельным категориям граждан)	Ежеквартально	С.Д. Филоненко, заместитель директора А.Г. Истомина, заместитель директора	Проведена учебная тренировка среди сотрудников учреждения по оказанию ситуационной помощи отдельным категориям граждан	март, июнь, сентябрь 2019 года
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1	Частичная неудовлетворенность граждан-получателей социальных услуг условиями их оказания в учреждении, выявленная в ходе опросов	Внедрение системы предварительной записи (на официальном сайте учреждения, по телефону), в том числе утверждение графиков: - дней приема граждан-получателей	I квартал 2019 года	С.Д. Филоненко, заместитель директора А.В. Сугула, заведующий	На сайте учреждения размещен баннер для предварительной	март 2019 года

		социальных услуг; - дней работы специалистов учреждения с документами		организационно-методическим отделением Л.В. Акрамова, заведующий отделением диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации «Служба домашнего визитирования»	записи граждан. Предварительная запись также ведется по телефону специалистов первичного кабинета. В целях повышения качества обслуживания и оптимизации рабочего процесса изменен график приема граждан специалистами, осуществляющими информационно-консультационные функции (график расположен по ссылке: <a href="http://сургутскийрц.рф/kontakty/">http://сургутскийрц.рф/kontakty/</a> )	апрель 2019 года
5.2		Проведение анализа причин неудовлетворенности отдельных получателей услуг качеством предоставления социальных услуг и организовать работу по их устранению с целью соблюдения требований ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»	Ежеквартально	С.Д. Филоненко, заместитель директора А.Г. Истомина, заместитель директора Заведующие структурными подразделениями	Удовлетворенность качеством социальных услуг (в процентах от числа опрошенных получателей социальных услуг) в отчетный период составила 100 %	март, июнь, сентябрь 2019 года