Приложение 10

к приказу Депсоцразвития Югры

от \_06\_ \_марта\_\_ 2025 года № \_184-р\_

План

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

бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр», на 2025 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выясненных 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 |
|  | 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | | |
| 1.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стенде и официальном сайте организации, информационном стенде, менее 100% ⃰ | Проводить опросы получателей, направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности открытостью информации об организации (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению). | 31.03.2025  30.06.2025  30.09.2025  26.12.2025 | Пакулева Лидия Николаевна, директор | Мероприятие выполнено полностью.  Проведен опрос получателей услуг на выявление глубинных причин неудовлетворенности открытостью информации об организации. Опрошено 89 человек. Удовлетворенность 100%. | 31.03.2025 |
|  | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| 2.1. | Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условиями предоставления услуг в организации, менее 100%\* | Проводить опросы получателей услуг, направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению) | 31.03.2025  30.06.2025  30.09.2025  26.12.2025 | Пакулева Лидия Николаевна, директор | Мероприятие выполнено полностью.  Проведен опрос получателей услуг на выявление глубинных причин неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации. Опрошено 89 человек. Удовлетворенность 100%. | 31.03.2025 |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, менее 100%\* | Проводить опросы получателей услуг, направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности доступностью услуг для лиц с ОВЗ (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению) | 31.03.2025  30.06.2025  30.09.2025  26.12.2025 | Пакулева Лидия Николаевна, директор | Мероприятие выполнено полностью.  Проведен опрос получателей услуг на выявление глубинных причин неудовлетворенности доступностью услуг для лиц с ОВЗ. Опрошено 89 человек. Удовлетворенность 100%. | 31.03.2025 |
|  | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью и вежливостью работников, ответственных за первичный контакт, информирование, непосредственное оказание услуги, менее 100%\* | Провести обучение специалистов организации по вопросам профессиональной этики (в том числе тренинги, технические учебы по предотвращению профессионального выгорания работников) ⃰ ⃰ | 31.03.2025  30.06.2025  30.09.2025  26.12.2025 | Пакулева Лидия Николаевна, директор | Мероприятие выполнено полностью.  1.Проведен аутотренинг на снятие психоэмоционального напряжения «Встреча с самим собой»  2. Проведен опрос получателей услуг на выявление глубинных причин неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников, ответственных за первичный контакт, информирование, непосредственное оказание услуги в организации. Опрошено 89 человек. Удовлетворенность 100%. | 21.02.2025  31.03.2025 |
| 4.2. | Проводить опросы получателей услуг, направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников, ответственных за первичный контакт, информирование, непосредственное оказание услуги в организации (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению) | 31.03.2025  30.06.2025  30.09.2025  26.12.2025 | Пакулева Лидия Николаевна, директор |
|  | V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации и в целом условиями оказания услуг, менее 100%\* | Проводить опросы получателей услуг, направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению) | 31.03.2025  30.06.2025  30.09.2025  26.12.2025 | Пакулева Лидия Николаевна, директор | Мероприятие выполнено полностью.  Проведен опрос получателей услуг на выявление глубинных причин неудовлетворенности открытостью информации об организации. Опрошено 89 человек. Удовлетворенность 100%. | 31.03.2025 |
| 5.2. | Рассмотреть возможность приглашения диетолога, сурдолога, логопеда, увеличить количество занятий | Организовать родительское собрание с приглашением узких специалистов (сурдолога, диетолога), проинформировать законных представителей получателей социальных услуг о дополнительных платных услугах. | 31.03.2025  30.06.2025  30.09.2025  26.12.2025 | Пакулева Лидия Николаевна, директор | Мероприятие выполнено полностью.  Проведено родительское собрание.  Законные представители получателей социальных услуг: - руководителем медицинской организации:  1. проинформированы о наличии показаний для консультации врача диетолога,, о возможности получения консультации по вопросам диетологии на педиатрических участках медицинской организации;  2. разъяснен алгоритм направления детей в сурдологический центр г. Сургута.  - руководителем учреждения проинформированы о дополнительных платных услугах, предоставляемых учреждением. | 26.03.2025 |

\* Доля получателей удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации менее 100% (1-3 чел.)

\*\* Кодекс этики для специалистов, работающих с получателями социальных услуг (приложение к приказу Депсоцразвития Югры от 23.09.2019 № 916-р, 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/>)