

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, 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
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 недовольства открытостью информации об организации (в случае выявления недовольства организовать мероприятия по их устранению).	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Пакулева Лидия Николаевна, директор		
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 недовольства комфортностью условий предоставления услуг в организации (в случае выявления недовольства организовать мероприятия по их устранению)	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Пакулева Лидия Николаевна, директор		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	Проводить опросы получателей услуг,	31.03.2025	Пакулева		

	доступностью услуг для инвалидов, менее 100%*	направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности доступностью услуг для лиц с ОВЗ (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)	30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Лидия Николаевна, директор		
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		
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			
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		
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		

* 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/>)