



УТВЕРЖДАЮ:

Директор
БУ «Сургутский комплексный центр
социального обслуживания населения»
Е.Н.Варжинская
2020 год

Информация о выполнении плана мероприятий

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

(форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457)

БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»

(наименование организации)

за 2019 год

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)	Реализованные меры по устранению выявленных недостатков
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания				
Частичная неудовлетворенность граждан, в части полноты и доступности информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте учреждения	Обеспечить размещение в полном объеме информации на официальном сайте и стендах учреждения в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Июнь 2019	А.В.Атянкина, заведующий отделением информационно-аналитической работы	На официальном сайте учреждения и на стендах Учреждения обеспечено размещение в полном объеме информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

II. Комфортность условий предоставления услуг				
Частичная неудовлетворенность граждан, в части комфортности условий предоставления услуг	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации, соответствует санитарным правилам СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки). 	Выполнено в 2018 году	С.С. Лопатин, заместитель директора	<p>В учреждении обеспечены комфортные условия для предоставления услуг: в фойе Учреждения оборудованы зоны отдыха с соответствующей мебелью (диваны); кулеры с питьевой водой установлены в фойе Учреждения по адресу: ул. Лермонтова, 3/1; а также по адресу: Бажова, 16/1, в реабилитационном и кризисном отделениях в жилых помещениях.</p> <p>В Учреждении оборудован санузел для инвалидов (Лермонтова, 3/1, Бажова, 16/1). Проводится ежедневная влажная уборка и обработка помещений бактерицидными лампами, в жилых помещениях для получателей обеспечен контроль за температурным режимом.</p> <p>На территории Учреждения имеется парковочное место для инвалидов.</p>
III. Доступность услуг для инвалидов				
Частичная неудовлетворенность граждан, в части доступности услуг для	Обеспечить условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам учреждений для инвалидов и	Май 2019	С.С. Лопатин, заместитель директора	Мероприятия по обеспечению условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам учреждений для инвалидов и других маломобильных групп получателей

инвалидов	<p>других маломобильных групп получателей социальных услуг в соответствии со СП 59-13330.2012 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» по адресу: ул. Лермонтова, 3/1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установка направляющих тактильно-контрастных указателей на пути к входу в здание; - замена одиночного поручня на пандусе одностороннего движения у входной группы на двойные в одной вертикальной плоскости с учетом технических требований к опорным стационарным устройствам; - замена уличного рельсового пандуса на запасном выходе на пологий пандусный подъем. 			социальных услуг, запланированные на май 2019 года, не целесообразны в связи с переездом в другое здание.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания				
Недостатки, в части доброжелательности, вежливости работников организации социального обслуживания не были выявлены в ходе независимой оценки качества условий	<p>Обеспечить повышение профессиональной компетентности специалистов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прохождение курсов повышения квалификации по направлениям деятельности; - внутрифирменное обучение 	В течение года	З.С. Гаджихмедова, специалист по кадрам	За 2019 год 33 сотрудника Учреждения прошел курсы повышения квалификации, организовано 4 внутрифирменные учебы.

оказания услуг организацией				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
Частичная неудовлетворенность граждан, в части условий оказания услуг в учреждении	<p>Обеспечить осуществление мониторинга мнений граждан о качестве условий оказания услуг и проведение работы по устранению выявленных недостатков (при их наличии) путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анкетирования не менее 30% от обслуженных граждан; - анализа обращений граждан (личный прием, карточки - претензии/благодарности, книга отзывов и предложений, отзывы и вопрос - ответ на официальном сайте Учреждения) 	Ежеквартально	А.В.Атянкина, заведующий отделением информационно-аналитической работы	<p>За 2019 год анкетирование в Учреждении прошли 1248 получателей социальных услуг, отрицательных отзывов выявлено 2. По результатам проведения работы по устранению недостатков, указанных в анкетах, оснований для отрицательных отзывов не выявлено.</p> <p>В Учреждение поступило 15 благодарностей от граждан; на официальном сайте Учреждения размещено 34 отзыва, все положительные; 31 обращение в рубрике «вопрос-ответ».</p>