

Отчет
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры
«Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»
(наименование организации)
по состоянию на 21.03.2025

№ 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
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.1.	Доля получателей удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, информационном стенде организации, менее 100% *	Проводить опросы получателей услуг, направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности полнотой и открытостью информации об учреждении (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Завтур Марина Александровна, директор	В ходе проведенных опросов получателей социальных услуг, неудовлетворенность полнотой и открытостью информации об учреждении не выявлена. Охват – 174 человека	21.03.2025
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 учреждении (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Завтур Марина Александровна, директор	В ходе проведенных опросов получателей социальных услуг, неудовлетворенность комфортностью условий предоставления	21.03.2025

					услуг в учреждении не выявлена. Охват – 174 человека	
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 инвалидов в учреждении (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Завтур Марина Александровна, директор	В ходе проведенных опросов получателей социальных услуг, неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в учреждении не выявлена. Охват – 174 человека	21.03.2025
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников, ответственных за первичный контакт, информирование, при дистанционных взаимодействиях, менее 100%*	Ввести на регулярной основе (не реже 1 раза в квартал) рабочие совещания с коллективом организации по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения (инструктажи, тренинги, технические учебы по предотвращению профессионального выгорания работников)**	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Завтур Марина Александровна, директор	В рамках проведения технической учебы в учреждении рассмотрен вопрос «Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений». Охват – 126 человек	17.03.2025

4.2.		Проводить опросы получателей услуг, направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников учреждения (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025		В ходе проведенных опросов получателей социальных услуг, неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения не выявлена. Охват – 174 человека	21.03.2025
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1.	Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию другим, 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 учреждении (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Завтур Марина Александровна, директор	В ходе проведенных опросов получателей социальных услуг, неудовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении не выявлена. Охват – 174 человека	21.03.2025