

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 24.06.2025

№ 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 в 1 кв. 2025 года составил 174 человека; во 2 кв. – 158 человек	21.03.2025 24.06.2025
	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, неудовлетворен	21.03.2025 24.06.2025

					ность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении не выявлена. Охват в 1 кв. 2025 года составил 174 человека; во 2 кв. – 158 человек	
	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 выявлена у 1 человека, что составляет 0,6% от общего числа респондентов во 2 квартале. Форма опроса на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru) и мониторинг	21.03.2025 24.06.2025

					статистики респондентов, прошедших анкетирование самостоятельно с использованием портала ГИС ГМУ и мобильного приложения для Граждан "Наше мнение" сфера "Социальное обслуживание", не предполагает установление причин неудовлетворенности. Охват в 1 кв. 2025 года составил 174 человека; во 2 кв. – 133 человека.	
	IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых 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	17.03.2025 23.06.2025

					защиты населения и учреждений». Охват в 1 кв. 2025 года составил 126 человек; во 2 кв. 2025 года – 97 человек	
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 в 1 кв. 2025 года составил 174 человека; во 2 кв. – 158 человек	21.03.2025 24.06.2025
	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 в 1 кв. 2025 года составил 174 человека; во 2 кв. – 158 человек	21.03.2025 24.06.2025
------	---	---	--	---------------------------------------	---	--------------------------