**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 24.09.2025

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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, в 3 кв. – 213 человек | 21.03.2025  24.06.2025  24.09.2025 |
|  | 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 услуг в учреждении не выявлена.  Охват в 1 кв. 2025 года составил 174 человека; во 2 кв. – 158 человек; в 3 кв. года – 213 человек | 21.03.2025  24.06.2025  24.09.2025 |
|  | 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 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 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; в 3 кв. – 213 человек | 21.03.2025  24.06.2025  24.09.2025 |
|  | 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 защиты населения и учреждений». Охват в 1 кв. 2025 года составил 126 человек; во 2 кв. 2025 года – 97 человек; в 3 кв. года – 213 человек | 17.03.2025  23.06.2025  25.09.2025 |
| 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 доброжелат4ельностью, вежливостью работников учреждения не выявлена. Охват в 1 кв. 2025 года составил 174 человека; во 2 кв. – 158 человек; в 3 кв. года – 213 человек | 21.03.2025  24.06.2025  24.09.2025 |
|  | 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; в 3 кв. года – 213 человек | 21.03.2025  24.06.2025  24.09.2025 |