

**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<br>30.06.2025<br>30.09.2025<br>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<br>24.06.2025<br>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                                                                  | 31.03.2025<br>30.06.2025<br>30.09.2025<br>26.12.2025 | Завтур Марина Александровна, директор                                        | В ходе проведенных опросов получателей социальных                                                                                                                                                                                      | 21.03.2025<br>24.06.2025<br>24.09.2025 |

|                                      |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                      |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                        |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|                                      |                                                                                       | выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)                                                                                                                                                            |                                                      |                                       | 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                                                                                               |                                        |
| 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<br>30.06.2025<br>30.09.2025<br>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 | 21.03.2025<br>24.06.2025<br>24.09.2025 |

|      |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|      |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      |                                             | х<br>(муниципальных)<br>) учреждений<br>(bus.gov.ru) и<br>мониторинг<br>статистики<br>респондентов,<br>прошедших<br>анкетирование<br>самостоятельно<br>с<br>использованием<br>портала ГИС<br>ГМУ и<br>мобильного<br>приложения для<br>Граждан "Наше<br>мнение" сфера<br>"Социальное<br>обслуживание",<br>не предполагает<br>установление<br>причин<br>неудовлетворен<br>ности.<br>Охват в 1 кв.<br>2025 года<br>составил 174<br>человека; во 2<br>кв. – 133<br>человека; в 3 кв.<br>– 213 человек |                                        |
|      | 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<br>30.06.2025<br>30.09.2025<br>26.12.2025 | Завтур Марина<br>Александровна,<br>директор | В рамках<br>проведения<br>технической<br>учебы в<br>учреждении<br>рассмотрен<br>вопрос «Кодекс<br>этики и                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 17.03.2025<br>23.06.2025<br>25.09.2025 |

|      |                                               |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                      |  |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                        |
|------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|      |                                               |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                      |  | 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. 2025 года – 213 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<br>30.06.2025<br>30.09.2025<br>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; в 3 кв. 2025 года – 213 человек | 21.03.2025<br>24.06.2025<br>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<br>30.06.2025<br>30.09.2025<br>26.12.2025 | Завтур Марина Александровна, директор | В ходе проведенных опросов получателей социальных услуг, неудовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении не выявлена.<br>Охват в 1 кв. 2025 года составил 174 человека; во 2 кв. – 158 человек; в 3 кв. года – 213 человек | 21.03.2025<br>24.06.2025<br>24.09.2025 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|