

УВЕРЖДАЮ

Директор бюджетного учреждения

Ханты-Мансийского автономного

округа – Югры «Нижневартовский

пансионат круглосуточного ухода»

С.Г. Прокопьева

« 01 » 07 2025 года

2025 года

2025 года

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский пансионат круглосуточного ухода», на 2025 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	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	Недостатков по критерию «Открытость и доступность информации организации социального обслуживания» выявлено	Проводить анкетирование (опросы) получателей, направленные на выявление уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стенде организации, официальном сайте, в том числе его дизайна (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению).	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Прокопьева Светлана Геннадьевна, директор	<p>В первом квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стенде организации, официальном сайте, в том числе его дизайна. Участие в опросе приняли 45 чел. Доля граждан, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стенде организации, официальном сайте, в том числе его дизайна – 100%.</p> <p>Во втором квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стенде организации, официальном сайте, в том числе его дизайна. Участие в опросе приняли 45 чел. Доля граждан, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о</p>	18.03.2025 16.05.2025

					деятельности организации, размещенной на стенде организации, официальном сайте, в том числе его дизайна – 100%.	09.09.2025
					<p>В третьем квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стенде организации, официальном сайте, в том числе его дизайна. Участие в опросе приняли 45 чел. Доля граждан, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стенде организации, официальном сайте, в том числе его дизайна – 100%.</p> <p>В четвертом квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стенде организации, официальном сайте, в том числе его дизайна. Участие в опросе приняли 45 чел. Доля граждан, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стенде организации, официальном сайте, в том числе его дизайна – 100%.</p>	02.12.2025

#### II. Комфортность условий предоставления услуг

2.1	Недостатков по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» не выявлено	Проводить опросы получателей, направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Прокопьева Светлана Геннадьевна, директор	<p>В первом квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в учреждении. Участие в опросе приняли 45 чел. Доля граждан удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%.</p> <p>Во втором квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в учреждении. Участие в опросе приняли</p>	18.03.2025 16.05.2025
-----	---	--	--	---	---	--------------------------

					45 чел. Доля граждан удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%.	
					В третьем квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в учреждении. Участие в опросе приняли 45 чел. Доля граждан удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%.	09.09.2025
					В четвертом квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в учреждении. Участие в опросе приняли 45 чел. Доля граждан удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%.	02.12.2025

### III. Доступность услуг для инвалидов

3.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, менее 100%*	Ежеквартально 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	Прокопьева Светлана Геннадьевна, директор	В первом квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности доступностью условий предоставления услуг в учреждении. Участие в опросе приняли 45 чел., из них 12 инвалидов. Доля граждан удовлетворенных доступностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%.  Во втором квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности доступностью условий предоставления услуг в учреждении. Участие в опросе приняли 45 чел., из них 12 инвалидов. Доля граждан удовлетворенных доступностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%.  В третьем квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности доступностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%.	18.03.2025  16.05.2025  09.09.2025
-----	---	---	--	---	---	--

					учреждении. Участие в опросе приняли 45 чел., из них 21 инвалид. Доля граждан удовлетворенных доступностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%.  В четвертом квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности доступностью условий предоставления услуг в учреждении. Участие в опросе приняли 45 чел., из них 15 инвалидов. Доля граждан удовлетворенных доступностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%.	02.12.2025
--	--	--	--	--	--	------------

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания

4.1	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью и вежливостью работников, ответственных за первичный контакт и 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	Прокопьева Светлана Геннадьевна, директор	1. Протокол технической учебы № 8 от 18.03.2025. 2. Протокол технической учебы № 12 от 18.04.2025 3. Протокол технической учебы № 17 от 25.06.2025 4. Протокол технической учебы № 23 от 22.09.2025 5. Протокол технической учебы № 27 от 22.09.2025 5. Проведены тренинги по профилактике профессионального выгорания. Охвачено – 75 сотрудников.	18.03.2025 18.04.2025 25.06.2025 22.09.2025 01.12.2025 21.03.2025 17.06.2025 19.09.2025 15.10.2025
			30.06.2025			
4.2		Проводить опросы получателей услуг, направленные на выявление глубинных причин неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению)			В первом квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников, ответственных за первичный контакт и информирование, при дистанционных взаимодействиях. Приняли участие в опросе 45 чел. Доля граждан удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников, ответственных за первичный контакт и информирование, при дистанционных взаимодействиях – 100%	18.03.2025

					<p>Во втором квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников, ответственных за первичный контакт и информирование, при дистанционных взаимодействиях. Приняли участие в опросе 45 чел. Доля граждан, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников, ответственных за первичный контакт и информирование, при дистанционных взаимодействиях – 100%</p> <p>В третьем квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников, ответственных за первичный контакт и информирование, при дистанционных взаимодействиях. Приняли участие в опросе 45 чел. Доля граждан, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников, ответственных за первичный контакт и информирование, при дистанционных взаимодействиях – 100%</p> <p>В четвертом квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников, ответственных за первичный контакт и информирование, при дистанционных взаимодействиях. Приняли участие в опросе 45 чел. Доля граждан, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников, ответственных за первичный контакт и информирование, при дистанционных взаимодействиях – 100%</p>	16.05.2025
						09.09.2025
						02.12.2025

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1	В полной мере получатели услуг удовлетворены графиком работы и в	Для поддержания высокого уровня проводить опросы получателей, направленные на выявление удовлетворенностью графиком работы	31.03.2025 30.06.2025 30.09.2025 26.12.2025	Прокопьева Светлана Геннадьевна, директор	В первом квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности графиком работы и в целом условиями оказания услуг в	18.03.2025
-----	--	--	--	---	---	------------

	<p>целом условиями оказания услуг в организации</p> <p>и в целом условиями оказания услуг в организации (в случае выявления неудовлетворенности организовать мероприятия по их устранению).</p>			<p>организации. Приняли участие в опросе 45 чел. Доля граждан удовлетворенных графиком работы и в целом условиями оказания услуг в организации – 100%</p> <p>Во втором квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности графиком работы и в целом условиями оказания услуг в организации. Приняли участие в опросе 45 чел. Доля граждан, удовлетворенных графиком работы и в целом условиями оказания услуг в организации – 100%</p> <p>В третьем квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности графиком работы и в целом условиями оказания услуг в организации. Приняли участие в опросе 45 чел. Доля граждан, удовлетворенных графиком работы и в целом условиями оказания услуг в организации – 100%</p> <p>В четвертом квартале проведен опрос получателей услуг на предмет их удовлетворенности графиком работы и в целом условиями оказания услуг в организации. Приняли участие в опросе 45 чел. Доля граждан, удовлетворенных графиком работы и в целом условиями оказания услуг в организации – 100%</p>	16.05.2025
					09.09.2025
					02.12.2025

\*Доля получателей удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации менее 100% (от 1 до 3 чел.);

\*\*Кодекс этики для специалистов, работающих с получателями социальных услуг (приложение к приказу Депсоцразвития Югры от 23.09.2019 № 916-р, адрес ссылки:

<https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/informatsiya-dlya-postavshchikov-sotsialnykh-uslug-khanty-ma/8437390/kodeks-etiki-dlya-spetsialistov-rabotayushchikh-s-poluchatel/>