

Отчет
по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому району
за II квартал 2023 г.

№ и/л	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 образования						
1.3.	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	1. Разместить актуальную на 01.01.2023 г. информацию о структуре и деятельности управления: - на официальном сайте управления; - на интернет ресурсах; - на информационных стендах.	январь 2023 далее – ежеквартально (до первого числа месяца, следующего квартала)	Дмитриева А.В. (гл. специалист) ответств. за технич. исполнение задания; Афанасьева С.А. (главный специалист-эксперт) Кучма М.В., (главный специалист-эксперт) Ванина Л.П., (гл. специалист) - подготовка информации, подлежащей размещению. Игитханян Л.К. (заместитель начальника управления)	Актуализирована информация: - на официальном сайте управления; - в интернетресурсе; - на информационных стендах управления.	март 2023 февраль 2023 январь 2023
		2. Инструктаж с сотрудниками управления: - о необходимости предоставления получателям услуг максимально	23.01.2023		На еженедельном планерном совещании с	23.01.2023

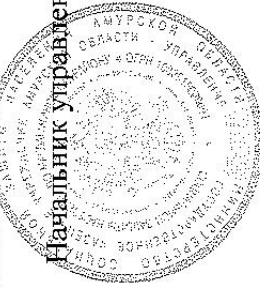
		полной информации по интересующим их вопросам в той форме дистанционного взаимодействия, с помощью которой они обратились в ГКУ и считают наиболее удобной для себя в данный момент;	10.07.2023	Игитханян Л.К. (заместитель начальника управления)	коллективом управления проведен инструктаж по вопросам дистанционного взаимодействия с клиентами.
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.3.	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности, созданными в организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья. По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.	1.С целью улучшения условий доступности и комфортного получения услуг в управлении для людей с ОВЗ провести мероприятия: - установить устройство «Бегающая строка»;	до 01.07.2023	Никитина Е.Е. (главный бухгалтер)	Приобретено устройство «Бегающая строка». В настоящее время ведется разработка текстовой информации для вывода на табло. Окончательное завершение работ по запуску устройства – ноябрь 2023 г.
		- провести анкетирование среди получателей МСП с ВОЗ об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности.	с 01.06.2023 по 31.08.2023	Афанасьева С.А. (главный специалист-эксперт)	Составлена анкета-опросник для получателей МСП с ВОЗ. Проведение анкетирования планируется в период июль-август
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации					
4.1.	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников	1.Провести совещание с сотрудниками управления, обеспечивающими первичный контакт и информирование, обсудить	23.01.2023	Андрусова Н.В. (начальник управления)	Руководителем управления на планерном совещании были представлены к
					23.01.2023

<p>организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при первичном обращении в организацию.</p>	<p>результаты проведения НОК;</p> <p>2. Инструктаж специалистов по соблюдению этических норм, доброжелательности, вежливости при первичном контакте и информировании оппонента при первичном обращении в управление с интересующими вопросами;</p> <p>3. Составить памятку «Правила общения с получателями услуг при обращении в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому району»;</p> <p>4. Обеспечить административный контроль соблюдения сотрудниками управления, обслуживающими первичный контакт и информирование правил общения с получателями государственных услуг с подведением итогов на совещании по наличию (отсутствию) фиксированных жалоб, нареканий от населения.</p>	<p>01.03.2023</p> <p>03.04.2023</p> <p>25.12.2023</p>	<p>Игитханян Л.К. (заместитель начальника управления)</p> <p>Игитханян Л.К. (заместитель начальника управления)</p> <p>Андрусова Н.В. (начальник управления)</p>	<p>обсуждению результатов проверки НОК и поставлены задачи к устранению замечаний.</p> <p>В ходе планерного совещания проведен инструктаж с коллективом управления по соблюдению этических норм.</p> <p>Разработана и предложена к использованию памятка «Правила общения с получателями МСП».</p>	<p>23.01.2023</p> <p>31.03.2023</p>
<p>4.2. Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих оказание услуг при обращении в организацию.</p>	<p>1. Повторное ознакомление специалистов управления с «Кодексом профессиональной этики»;</p> <p>2. Провести анкетирование среди получателей услуг семьям с детьми по вопросам удовлетворенности уровнем доброжелательности и вежливости специалистов</p>	<p>03.07.2023</p> <p>с 01.12.2023 по 20.12.2023</p>	<p>Андрусова Н.В. (начальник управления)</p> <p>Игитханян Л.К. (заместитель начальника управления), разработка анкеты и</p>		

		управления.			анализ результата для итогового совещания Кучма М.В. (главный специалист-эксперт), ответственный за процесс анкетирования	
4.3.	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при дистанционных формах взаимодействия.	1.Провести семинар по совершенствованию доброжелательного взаимодействия специалистов управления при использовании дистанционных форм взаимодействия с получателями государственных услуг.	31.05.2023	Игитханян Л.К. (заместитель начальника управления)	С коллестивом управления проведен семинар с прослушиванием доклада на тему доброжелательного взаимодействия специалистов управления при использовании дистанционных форм взаимодействия с получателями государственных услуг, разбором предложенных примеров, с обсуждением возможных ситуаций.	02.05.2023
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1.	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг, чтобы рекомендовать организацию социальную сферу родственникам и знакомым.	1.Разместить на официальном сайте УСЗН, в СМИ, на Интернет-ресурсах информацию материалы об учреждении, формирующие позитивный имидж управления.	ноябрь - декабрь 2023	Дмитриева А.В. (главный специалист)		

5.2.	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены организациями условиями предоставления услуг (в том числе графиком работы организации или отдельных специалистов).	1. Проанализировать действующих график работ учреждения для решения вопроса о целесообразности его корректировки.	январь-март 2023	Андрусова Н.В. (начальник управления) Игитханян Л.К. (заместитель начальника управления)	Согласно проведенному анализу действующего графика работы учреждения администрация управления считает целесообразным изменение данного режима работы.	10.01.2023
------	--	---	------------------	--	---	------------

Исх. №-942 от 05.07.2023 г.



Начальник управления

Handwritten signature

Н.В. Андрусова