



«Утверждаю»
 Министр социальной защиты
 населения Амурской области
 Н.В. Киселева
 «08» *ноября* 2022 г.

План
по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому району на 2023 год

№ 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	Планоый 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
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.		
I. Открытость и доступность информации об организации образования						

		<p>2. Инструктаж с сотрудниками управления:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о необходимости предоставления получателям услуг максимально 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; - о соблудении единообразия предоставляемой оппоненту информации и ее соответствия действующим НПА. 	23.01.2023	Игитханян Л.К. (заместитель начальника управления)	
			10.07.2023	Игитханян Л.К. (заместитель начальника управления)	

III. Доступность услуг для инвалидов

3.3.	<p>Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности, созданными в организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.</p>	<p>1.С целью улучшения условий доступности и комфортного получения услуг в управлении для людей с ОВЗ провести мероприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установить устройство «Бегущая строка»; - провести анкетирование среди получателей МСП с ВОЗ об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности. 	до 01.07.2023 с 01.06.2023 по 31.08.2023	Никитина Е.Е. (главный бухгалтер) Афанасьева С.А. (главный специалист-эксперт)	
------	---	--	---	---	--

IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации

4.1.	<p>Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы,</p>	<p>1.Провести совещание с сотрудниками управления, обеспечивающими первичный контакт и информирование, обсудить результаты проведения НОК;</p>	23.01.2023	Андрусова Н.В. (начальник управления)	
------	--	--	------------	--	--

	<p>обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при первичном обращении в организацию.</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, обеспечивающими 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>		
4.2.	<p>Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 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 управления.</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 анализ результата для итогового совещания</p>		

				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 использовании дистанционных форм взаимодействия.	1.Провести семинар по совершенствованию навыков доброжелательного взаимодействия специалистов управления при использовании дистанционных форм взаимодействия с получателями государственных услуг.	31.05.2023	Игитханян Л.К. (заместитель начальника управления)		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1.	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг, чтобы рекомендовать организацию социальной сферы 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 организационными условиями предоставления услуг (в том числе графиком работы организации или отдельных специалистов).	1.Проанализировать действующий график работы учреждения для решения вопроса о целесообразности его корректировки.	январь-март 2023	Андрусова Н.В. (начальник управления) Игитханян Л.К. (заместитель начальника управления)		

Начальник управления



Н.В. Андрусова