


УТВЕРЖДАЮ
Министр социального
развития Мурманской области


С.Б. Мякишев
«01» февраля 2019 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»
на 2019 год

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					
Содержится неполная информация на информационном стенде (отсутствуют сведения о графике работы Министерства социального развития Мурманской области, Блок-схема и краткое описание порядка предоставления гос. услуг)	Размещение на информационных стендах учреждения актуальных сведений о графике работы Министерства социального развития Мурманской области, блок-схемы и краткое описание порядка предоставления государственных услуг	до 28.01.19	Начальник отдела – И.В. Московская		

Нерегулярно выкладывается на сайте учреждения информация о выездных приемах населения	Ежемесячное размещение на сайте учреждения информации о результатах выездных приемов населения	до 26 числа каждого месяца	Администратор баз данных – А.А. Лукинский		
II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг					
В работе клиентской службы имеют место случаи превышения максимального времени ожидания заявителей в очереди при подаче документов или получении результата предоставления гос. услуги	Проведение технической учебы со специалистами клиентской службы по изучению административных регламентов Министерства социального развития Мурманской области по предоставлению государственных услуг в части исполнения административных процедур	15.02.19 06.09.19	Заместитель начальника отдела - И.Ю. Ночевная Заместитель начальника отдела – О.С. Зайкова		
В вестибюле арендуемого помещения в г. Заполярном отсутствует стол	Поставить в вестибюле помещения в г. Заполярном стол для написания заявлений или иных нужд посетителей	до 01.02.19	Заведующая хозяйством - Т.В. Сниткова		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Параметры входной группы в здании учреждения в пгт. Никеле не соответствуют требованиям доступности услуг инвалидам: высота ступеней, размер пандуса, поручней, размер дверного проема, наличие порогов, отсутствуют тактильные плитки перед входом в здание	Произвести работы в здании учреждения в соответствии с требованиями стандартов: - ремонт крыльца (ступеней), установка контрастной маркировки ступеней крыльца, - расширение верхней площадки крыльца, - увеличение длины пандуса, - увеличение длины поручней с устройством нетравмирующих	до 31.12.2019 выделено 546,0 тыс. руб. на переоборудование входной группы здания учреждения	Директор – Л.Э. Савицкая		

	<p>окончаний поручней, - установка дверного блока (вход в здание) с расширением створки входной двери, - укладка тактильной тротуарной плитки перед крыльцом</p>				
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
<p>Выявлены случаи, когда специалисты клиентской службы не выставляют на стол табличку с ФИО специалиста; отвечая на телефонные звонки, называют организацию, но не представляют полностью (ФИО)</p>	<p>Проведение семинара по изучению Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания</p> <p>Проведение технической учебы со специалистами клиентской службы по изучению административных регламентов Министерства социального развития Мурманской области по предоставлению государственных услуг в части исполнения административных процедур</p>	<p>05.03.19</p> <p>15.02.19 06.09.19</p>	<p>Начальник отдела - И.В. Московская</p> <p>Заместитель начальника отдела - И.Ю. Ночевная Заместитель начальника отдела – О.С. Зайкова</p>		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
<p>В отпускной период клиентская служба работала с перерывом на обед</p>	<p>Организовать работу клиентской службы круглогодично без перерывов на обед с обязательной заменой специалистов клиентской службы другими специалистами</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор – Л.Э. Савицкая</p>		

Выявлены недостатки в работе клиентской службы и специалистов учреждения	Мероприятия по устранению недостатков: техническая учеба, проведение семинара;	15.02.19 06.09.19	Заместитель начальника отдела - И.Ю. Ночевная Заместитель начальника отдела – О.С. Зайкова		
	Организация работы клиентской службы без перерыва на обед круглогодично; Проведение анкетирования посетителей учреждения по вопросам удовлетворенности условиями оказания услуг в учреждении	05.03.19 до 26.04.19	Начальник отдела - И.В. Московская Директор – Л.Э. Савицкая		

