**УТВЕРЖДАЮ:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Министр социального развития,

опеки и попечительства

Иркутской области

Родионов В.А.

 « 18 » марта 2025 года

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

 областного государственного бюджетного учреждения «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Нукутскому муниципальному округу»

на 2025 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 или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на стендах, официальном сайте составляет 98% | Проведение анкетирования среди получателей услуг для выявления причин неудовлетворенности полноты и доступности информации, размещенной на стендах, официальном сайте | 01.06.2025г. | Алексеева Марина Валерьевна, директор учреждения |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг составляет 94% | Проведение анкетирования среди получателей услуг для выявления причин неудовлетворенности комфортности предоставления услуг | 01.06.2025г. | Алексеева Марина Валерьевна, директор учреждения |  |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 98% | Провести инструктаж сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. | 01.06.2025г. | Алексеева Марина Валерьевна, директор учреждения |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составляет 98% | Провести инструктаж персонала организации по вопросам этики и деонтологии | 01.06.2025г. | Алексеева Марина Валерьевна, директор учреждения |  |  |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составляет 95% | Провести инструктаж персонала организации по вопросам этики и деонтологии | 01.06.2025г. | Алексеева Марина Валерьевна, директор учреждения |  |  |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 97% | Разработка памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации | 01.06.2025г. | Алексеева Марина Валерьевна, директор учреждения |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| Доля получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение родственникам и знакомым составляет 97% | Провести анкетирование среди получателей социальных услуг, направленное на выявление причин неудовлетворенности условиями оказания услуг | 01.06.2025г. | Алексеева Марина Валерьевна, директор учреждения |  |  |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (график и режим работы) составляет 93% | Провести анкетирование среди получателей социальных услуг, направленное на выявление причин неудовлетворенности условиями оказания услуг | 01.06.2025г. | Алексеева Марина Валерьевна, директор учреждения |  |  |