



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ ДО «ДДТ»

Аракчиева Л.Т. 

ПЛАН

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

МБУ ДО «ДДТ»

на 2021 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименования мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель	Реализованные меры по устранению выявленных недостатков. Фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации				
1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации			Директор ДДТ Аракчиева Л.Т., методист Толубаева Н.К.	
1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных в помещении, установленных нормативными правовыми актами (8 из 9)	31.12.2021г		Наличие информационных стендов в помещениях организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами
1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных в помещении, установленных нормативными правовыми актами (8 из 9)	31.12.2021г		Наличие на официальном сайте ДДТ достоверной информации. Формирование базы данных. Повышение информационной насыщенности сайта учреждения: улучшение подачи материалов, насыщенность иллюстраций.

	установлено нормативными правовыми актами (26 из 35)				
1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование					
1.2.1 Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) 0	31.12.2021г			доступность взаимодействия дистанционных способов
1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы					
1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (52 из 54)	31.12.2021г			Улучшение качества, доступности информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации

1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (37 из 37)	31.12.2021г	Улучшение качества, доступности информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации
2 - критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления			
2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг			
2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) (1 из 0)	31.12.2021г	Улучшение материально-технического и информационного обеспечения организации
			Директор ДДТ Аракчиева Л.Т., методист Толубаева Н.К.

параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.					
2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы					
2.2.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (52 из 64)	31.12.2021г	Директор ДДТ Аракчиева Л.Т., методист Толубасва Н.К.	Проведение анкетирования среди обучающихся
3 - критерий доступности услуг для инвалидов					
3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов					
3.1.1 - Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов (0)			
3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими					
3.2.1 - Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии		Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)			

официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.					
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов					
3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты				

4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы			Директор ДДТ Аракчиева Л.Т., методист Толубаева Н.К., педагоги ДДТ		
4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих	31.12.2021г			Доброжелательность и вежливость работников. Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.

	первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (62 из 64)			
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы				
4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (63 из 64)	31.12.2021г		Доброжелательность и вежливость работников. Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия				
4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	31.12.2021г		Доброжелательность и вежливость работников. Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством

обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (48 из 49)			предоставляемых услуг в дистанционной форме взаимодействия.
5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг				
5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)			Директор ДДТ Аракчиева Л.Т., методист Толубаева Н.К.	
5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (63 из 64)	31.12.2021г		Развитие и усиление мотивации родных к участию в образовательном процессе, информирование о деятельности ДДТ через социальные сети.

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг					
5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты (64 из 64)	31.12.2021г			Получение сведений об удовлетворенности качеством учебного процесса
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы					
5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (61 из 64)	31.12.2021г			Получение сведений об удовлетворенности качеством учебного процесса, анкетирование обучающихся и их родителей (законных представителей)