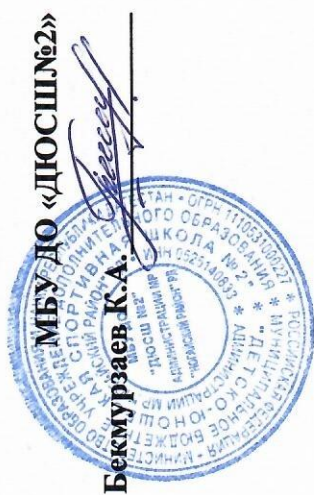


УТВЕРЖДАЮ



ПЛАН

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

МБУ ДО «ДЮСШ№2» Администрации МР «Ногайский район» село Терекли-Мектеб

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 Бекмурзаев К.А., ответственный по сайту Ильасова Э.И.	
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 помещениях с нормативными правовыми актами (7 из 9)	01.02.2022		Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещение информации на стендах в помещении.
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 помещениях с нормативными правовыми актами (28 из 35)	31.12.2021г		Наличие на официальном сайте школы достоверной информации. Формирование базы данных.
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) (3 из 30)	31.12.2021г		Улучшение доступности 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	Число получателей услуг,	01.02.2022г		Улучшение качества, доступности

деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	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 (79 из 96)			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 (87 из 97)	01.02.2022г		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			Директор Бекмурзаев К.А.	
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 параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) (1 из 100)	01.03.2022г		Улучшение материально-технического и информационного обеспечения организации

2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организации социальной сферы					
2.2.1 - Удовлетворенность комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (60 из 140)	31.12.2021г			
3 - критерий доступности услуг для инвалидов					
3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов			Директор Бекмурзаев К.А		
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)	31.12.2021г		Улучшение условий доступности для инвалидов	
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 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.	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (1 из 20)	31.12.2021г		Развитие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Наличие адаптированных программ обучения.	
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфорностью услуг для инвалидов					
3.3.1 - Удовлетворенность комфорностью услуг для инвалидов.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных комфорностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (12 из 14)	31.12.2021г		Улучшение условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Наличие адаптированных программ обучения.	

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 Бекмурзаев К.А, все сотрудники МКУ ДО «ДЮСШ№2»				
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 первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (129 из 145)	31.12.2021г		Доброжелательность и вежливость работников. Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.	
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 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 (139 из 145)	31.12.2021г		Доброжелательность и вежливость работников. Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.	
4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, обеспечивающие оказание услуги (врачи, социальные работники, тренеры, инструкторы, библиотечники, экскурсоводы и диагностика, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотечники, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.					
4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (школа электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	01.02.2022г.		Доброжелательность и вежливость работников. Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг	

	взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (88 из 103)				
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)					
5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.		31.03.2022г	Директор Бекмурзаев К.А., методист Ильясова Э.И.		Развитие и усиление мотивации родных к участию в образовательном процессе.
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 (111 из 145)	31.03.2022г			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 (124 из 145)	31.12.2021г			Получение сведений об удовлетворенности качеством учебного процесса