

Утверждаю
 И.о. директора
 Приказ № _____

А.Н. Кудрина
 года № 7



ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный спортивный центр»
 (наименование организации)

I. Открытость и доступность информации об организации						
	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 мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы 100%	1. Продолжить работу по своевременному размещению информации на официальном сайте учреждения	Постоянно	Иванова Е.А., ответственный за размещение информации на сайте		
		2. Разместить на официальном сайте информацию об итогах независимой оценки качества, проведенной в 2019 году	22.01.2020			
		3. Разместить на официальном сайте в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг» план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2019 году	22.01.2020			
II. Комфортность условий предоставлений услуг, включая время ожидания предоставления услуг						
1	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью	Поддерживать комфортные и удобные условия	Постоянно	Паршина Л.В., и.о. директора		

1	предоставления услуг организацией социальной сферы 100%	предоставления образовательных услуг	Постоянно	Паршина Л.В., и.о. директора		
III. Доступность услуг для инвалидов						
1	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 100%	1. Оборудовать входные группы пандусами	Включить мероприятия в Дорожную карту до 2025 года	Паршина Л.В., и.о. директора	Оборудование возможно только при капитальном ремонте здания.	
		2. Установить адаптированные поручни, расширить дверные проемы			Нет свободной выделенной площади для стоянки автотранспортных средств инвалидов	
		3. Организация выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов	Нет возможности оборудовать, т.к. здание Центра не приспособлено для этих целей.			
		4. Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов				
2	3.2. Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	1. Организация дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	2023 год	Паршина Л.В., и.о. директора	Приобретение специального оборудования	
		2. Организация дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля	2023 год		Приобретение специальных визуальных устройства и средств информации	

		3. Организация обучения работников учреждения по работе с инвалидами	2022 год	Кудрина А.Н., зам. директора	Обучение работников дистанционно на специальных курсах.	
		4. Возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	с 10.01.2020 по 31.12.2020г., далее ежегодно	Кудрина А.Н., зам. директора		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
1	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). 100%	Повышение уровня доброжелательности, вежливости работников образовательной организации посредством проведения: консультаций, семинаров, общих собраний работников по соблюдению Кодекса профессиональной этики с учетом мнения родителей (законных представителей) Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Анонимные опросы, внутренний рейтинг сотрудников	Постоянно	Паршина Л.В., и.о. директора		
2	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Проводить беседы для работников на этические темы: - «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»; - «Вежливое общение» и др.	1 раз в полугодие	Паршина Л.В., и.о. директора; Кудрина А.Н., зам. директора		

3	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) 100%	Проводить тренинговые занятия, беседы для работников, направленные на развитие доброжелательности и вежливости при использовании дистанционных форм взаимодействия	1 раз в полугодие	Паршина Л.В., и.о. директора; Кудрина А.Н., зам. директора		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
1	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) 100%	Улучшать качество предоставляемых образовательных услуг (внедрение новых педагогических технологий, активное использование технических средств обучения, повышение профессиональной компетентности педагогов)	Постоянно	Паршина Л.В., и.о. директора; педагоги дополнительного образования		
2	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг 100%	Анкетирование, анонимные опросы	Май, октябрь (ежегодно)	Паршина Л.В., и.о. директора; Кудрина А.Н., зам. директора		
3	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы 100%	Анкетирование среди родителей (законных представителей) на тему образовательных услуг «Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг».	Постоянно	Паршина Л.В., и.о. директора;		