УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ф.и.о. руководителя федерального органа исполнительной власти

(уполномоченного им лица), или руководителя органа

исполнительной власти субъекта Российской Федерации,

или руководителя органа местного самоуправления)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

ПЛАН по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг за 2019 год Автономное учреждение Сортавальского муниципального района «Социально-культурный молодежный центр»

(наименование организации)

на 2020 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 [<2>](#P297) | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.  Объём информации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актам,  **75 баллов** | Приведено в соответствие в январе 2020 года. Поддержание актуальности информации | Постоянно | Кулиева Е.Б. Заместитель директора по культуре  Суслова И.В., заместитель директора |  |  |
| Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,  **95 баллов** | Проведение анкетирования, выявление недостатков и их устранение для повышения удовлетворенности получателями услуг качеством | Ежеквартально | Заместитель директора по культуре Кулиева Е.Б. |  |  |
| Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».  Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,  **92 баллов** | Проведение анкетирования, выявление недостатков и их устранение для повышения удовлетворенности получателями услуг качеством | Ежеквартально | Заместитель директора по культуре Кулиева Е.Б. |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.  Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос,  **95 баллов** | Проведение анкетирования, выявление недостатков и их устранение для повышения удовлетворенности получателями услуг качеством | Ежеквартально | Заместитель директора по культуре Кулиева Е.Б. |  |  |
| 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 четырёх включительно),  **20 баллов** | **ВОЗРАЖЕНИЕ**  В здании существует несколько комфортных зон ожидания, оборудованных диванами, креслами, журнальными столами. На каждом этаже в наличии кулеры с водой. На каждом этаже расположены отремонтированные современные санитарно-гигиенические помещения. Осуществляется ежедневная уборка помещений. В 50 метрах расположена автобусная остановка. По телефону доступна запись на получение услуг (бронирование билетов, консультацирование и т.п.)  Поддержание комфортный условий для предоставления услуг | Постоянно | Директор Лебедева М.В. |  |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 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.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими,  **0 баллов** | Создание условий доступности для инвалидов в рамках выделенного финансирования для этих целей | 2021 год | Директор Лебедева М.В. |  |  |
| 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.  Отсутствуют условия доступности для инвалидов,  **0 баллов** | Создание условий доступности для инвалидов в рамках выделенного финансирования для этих целей | 2021 год | Директор Лебедева М.В. |  |  |
| Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.  Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,  **50 баллов** | Проведение анкетирования, выявление недостатков и их устранение для повышения удовлетворенности получателями услуг доступностью услуг для инвалидов | Ежеквартально | Заместитель директора по культуре Кулиева Е.Б. |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | |
| 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, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,  **97 баллов** | Проведение анкетирования, выявление недостатков и их устранение для повышения удовлетворенности получателями услуг доброжелательностью | Ежеквартально | Заместитель директора по культуре Кулиева Е.Б. |  |  |
| Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.  Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,  **96 баллов** | Проведение анкетирования, выявление недостатков и их устранение для повышения удовлетворенности получателями услуг доброжелательностью | Ежеквартально | Заместитель директора по культуре Кулиева Е.Б. |  |  |
| Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).  Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,  **95 баллов** | Проведение анкетирования, выявление недостатков и их устранение для повышения удовлетворенности получателями услуг доброжелательностью | Ежеквартально | Заместитель директора по культуре Кулиева Е.Б. |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.  Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,  **93 баллов** | Проведение анкетирования, выявление недостатков и их устранение для повышения удовлетворенности получателями услуг качеством | Ежеквартально | Заместитель директора по культуре Кулиева Е.Б. |  |  |
| Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.  Число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующиий вопрос анкеты,  **90 баллов** | Проведение анкетирования, выявление недостатков и их устранение для повышения удовлетворенности получателями услуг условиями оказания услуг | Ежеквартально | Заместитель директора по культуре Кулиева Е.Б. |  |  |
| 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, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,  **90 баллов** | Проведение анкетирования, выявление недостатков и их устранение для повышения удовлетворенности получателями услуг организационными услолвиями | Ежеквартально | Заместитель директора по культуре Кулиева Е.Б. |  |  |

Директор АУ СМР «Социально-культурный молодежный центр» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.В.Лебедева