УТВЕРЖДАЮ

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

(ф.и.о. руководителя органа местного самоуправления)

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

(подпись)

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

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

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

(наименование организации)

на 2022 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>](#P118) |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

*Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией: (нужное вставить в план).*

|  |  |
| --- | --- |
| №п/п | Показатели |
|  | **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)**  |
| 1.1. | Отсутствие /нехватка сведений о деятельности организации (учреждения)Отсутствие /нехватка сведений о структуре организации (учреждения) и органах ее управленияОтсутствие /нехватка документов об организации (учреждения)Отсутствие /нехватка сведений о реализуемых образовательных программахОтсутствие /нехватка сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации (учреждения)Отсутствие /нехватка сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации (учреждения)Отсутствие /нехватка сведений о порядке приема в образовательную организацию (учреждения), обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услугОтсутствие /нехватка сведений о руководителе организации (учреждения)Отсутствие /нехватка контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные)Отсутствие /нехватка сведений о заместителе (-ях) руководителя организации (учреждения)Отсутствие /нехватка контактных данных заместителей руководителя организации (учреждения)Отсутствие /нехватка перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации (учреждения)Отсутствие /нехватка сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации (учреждения)Отсутствие /нехватка сведений об уровне образования педагогических работников организации (учреждения)Отсутствие /нехватка сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации (учреждения)Отсутствие /нехватка сведений о преподаваемых педагогическим работником организации (учреждения) дисциплинахОтсутствие /нехватка сведений о наименовании направления подготовки и (или) специальности |
| 1.2. | Отсутствие /нехватка на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:телефона;электронной почты;электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);раздела «Часто задаваемые вопросы»;технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| 1.3. | Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
|  | **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. | Нехватка обеспечения в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;отсутствие и непонятность навигации внутри организации (учреждения);отсутствие и недоступность питьевой воды;отсутствие и недоступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций (учреждений);транспортная недоступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);недоступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг*,* при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). |
| 2.2. | Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
|  | **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Нехватка оборудования помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территориис учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;отсутствие сменных кресел-колясок;отсутствие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. |
| 3.2. | Нехватка обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:отсутствие/нехватка дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;отсутствие/нехватка дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;отсутствие/нехватка возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);отсутствие/нехватка альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;отсутствие/нехватка помощи, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;отсутствие/нехватка возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| 3.3. | Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). |
|  | **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)** |
| 4.1. | Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (приёмная и т.п.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 4.2. | Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 4.3. | Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
|  | **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. | Недостаточная доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 5.2. | Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 5.3. | Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |