

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| способах взаимодействия с получателями услуг: 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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. | информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг. |  |  |  |
| 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. | Провести мероприятия по размещению на информационных стендах ДЮСШ информации, удовлетворяющих получателей услуг качеством и полнотой о деятельности образовательной организации. | По мере необходимости | Зам. директора ДЮСШ по УВР  Малочкин Ю. В. | Своевременное обновление информации |
| 1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». | Провести мероприятия по размещению на официальном сайте ДЮСШ информации , удовлетворяющих получателей услуг качеством и полнотой о деятельности образовательной организации. | По мере необходимости | Директор ДЮСШ  Щавлева Е. Г. | Своевременное обновление информации |
| 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 параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. | Провести мероприятия по созданию комфортных условий для предоставления услуг (внутренняя навигация, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений и т.д) | В течение 2020г | Зам. директора ДЮСШ по АХР  Христюченко З. Ф. | Создание комфортных условий для обучающихся |
| 2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | | | | |
| 2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. | Организовать работу учреждения, направленную на удовлетворение получателей услуг комфортностью предоставляемых услуг (материально-техническое и информационное обеспечение, профилактика травматизма, косметический ремонт, развитие творческих способностей и интересов учащихся, развитие личностного потенциала) | Постоянно | Зам. директора ДЮСШ по АХР  Христюченко З. Ф.  Зам. директора ДЮСШ по УВР  Малочкин Ю. В.  Тренера -преподаватели | Удовлетворение получателей услуг комфортностью предоставляемых услуг |
| 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. | Ходатайствовать перед учредителем о выделении средств для создания и обеспечения условий доступности инвалидов (оборудование пандусами,подъёмными платформами, адаптированных лифтов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменные кресла – коляски и др.) | При поступлении финансирования | Зам. директора ДЮСШ по АХР  Христюченко З. Ф.  Директор ДЮСШ  Щавлева Е. Г. | Создание 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. | При наличии родительского запроса обеспечить обучение сотрудников для работы по адаптивным учебным программам для создания условий доступности, позволяющих получать услуги учреждения детьми с ограниченными возможностями наравне с другими.  Продолжить деятельность по созданию условий для организации обучения детей с ОВЗ и инвалидов в рамках муниципальной программы «Доступная среда». Информировать родительскую общественность о наличии условий организации обучения и воспитания, обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов через размещение информации на сайте | При поступлении финансирования | Зам. директора ДЮСШ по АХР  Христюченко З. Ф.  Директор ДЮСШ  Щавлева Е. Г.  Тренера-преподаватели | Получение образовательной услуги |
| 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | | | | |
| 3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. | При наличии материально-технического обеспечения и включения в штат ДЮСШ сотрудников, предусмотренных приказами и инструкциями и их финансирование, разработать мероприятия по созданию условий для обучения воспитанников с  ограниченными возможностями  здоровья и инвалидов | При поступлении финансирования | Зам. директора ДЮСШ по УВР  Малочкин Ю. В.  Директор ДЮСШ  Щавлева Е. Г. | Создание условий доступности услуг для инвалидов |
| 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 | | | | |
| 4.1.1 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. | Информирование участников образовательного процесса о совершенствовании материально-технического обеспечения ДЮСШ, о спектре предоставляемых образовательных услуг и их качестве. | Регулярно | Зам. директора ДЮСШ по УВР  Малочкин Ю. В. | Своевременное и полное информирование получателей образовательных услуг |
| 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. | Разработать мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в ДЮСШ на установление взаимоотношений тренеров – преподавателей с учащимися ДЮСШ. Соблюдение педработниками ДЮСШ «Кодекса этики»  Организация диалога тренеров и родителей по вопросам воспитания и обучения. | Постоянно | Зам. директора ДЮСШ по УВР  Малочкин Ю. В.  Тренера -преподаватели | Увеличение удовлетворенности доброжелательность и вежливостью тренеров-преподавателй и прочих работников при обращении в организаци |
| 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 обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.). | Размещение информации об образовательной деятельности на официальном сайте ДЮСШ. Довести информацию до получателей услуг о дистанционных способах взаимодействия (телефон, электронная почта, сайт) с целью получения консультаций по образовательным услугам  Продолжение работы по увеличению доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов. | Постоянно | Директор ДЮСШ  Щавлева Е. Г. | Обратная связь на официальном сайте |
| 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. | Продолжить работу по взаимодействию с семьями воспитанников, размещению подробной информации о деятельности ДЮСШ на официальном сайте | Постоянно | Директор ДЮСШ  Щавлева Е. Г.  Тренера -преподаватели | Повышение рейтингового уровня |
| 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.). | Продолжить работу по улучшению организационных условий оказания услуг для получателей услуг (наличие и понятность навигации внутри ДЮСШ, график работы организации, отделений ДЮСШ) | Постоянно | Зам. директора ДЮСШ по АХР  Христюченко З. Ф.  Зам. директора ДЮСШ по УВР  Малочкин Ю. В. | Наличие навигации внутри ДЮСШ, график работы отделений ДЮСШ |
| 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. | Продолжение работы, направленной на повышение качества предоставляемых услуг, информированности получателей услуг о материально – техническом обеспечении ДЮСШ с использованием электронных сервисов, информирование родителей о проводимых мероприятиях и результатах выступлений учащихся на спортивных соревнованиях различного уровня. | Постоянно | Зам. директора ДЮСШ по УВР  Малочкин Ю. В.  Тренера -преподаватели | Развитие и усиление мотивации родителей к участию в образовательном процессе |