УТВЕРЖДАЮ

Начальник Управления по культуре,

молодежи и спорту

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.В. Пантелеев

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

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципального учреждения культуры «Песоченский культурно-досуговый комплекс»

(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 | | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | | фактический срок реализации |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | | | | | | | |
| 1.Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:  - сведения об учредителе/учредителях  - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей;  - адрес сайта  -положения о филиалах и представительствах;  - результаты независимой оценки качества оказания услуг;  - план по улучшению качества работы организации | Разместить информацию о деятельности МУК «Песоченский КДК», в соответствии с перечнем  на официальном сайте организации в сети «Интернет» | | 1 квартал  2020 | Сироткина Наталья Геннадьевна,  директор | |  | |  |
| 2. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:  - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | Разместить анкету для посетителей или ссылку на нее на сайте учреждения | | 2 квартал  2020 | Сироткина Наталья Геннадьевна,  директор | |  | |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:  - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | Обеспечить сопровождения инвалидов  Направить сотрудников на обучение,  проводить инструктажи с работниками | В течение года | | Сироткина Наталья Геннадьевна,  директор | |  |  | |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры** | | | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% | Повышать компетентность работников учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями на курсах повышения квалификации, проведение бесед с сотрудниками | В течение года | | Сироткина Наталья Геннадьевна,  директор | |  |  | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100% | Повышать компетентность работников учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями на курсах повышения квалификации, проведение бесед с сотрудниками | В течение года | |  | |  |  | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% | Повышать компетентность работников учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями на курсах повышения квалификации, проведение бесед с сотрудниками,  в том числе с учетом использования дистанционных форм взаимодействия | В течение года | |  | |  |  | |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | | | |
| -довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100% | Повышать качество предоставляемых услуг и увеличить количество информационных материалов об оказываемых услугах, направить сотрудников на курсы повышения квалификации | 2 квартал  2020 | | Сироткина Наталья Геннадьевна,  директор | |  |  | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100% | Провести анкетирование | 3 квартал  2020 года | |  | |  |  | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100% | Повысить качество предоставляемых услуг , увеличить количество информационных сообщений об оказываемых услугах |  | |  | |  |  | |