

СОГЛАСОВАНО  
Начальник управления по  
делам культуры мэрии г. Череповца

  
С.В. Волохова

«23» октябрь 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ  
«07» 10 2019 г.

Директор муниципального  
бюджетного учреждения  
культуры «Городской  
культурно-досуговый центр  
«Единение»

  
М.В. Солнцева

«07» октябрь 2019

**ПЛАН**  
мероприятий по устранению недостатков,  
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
МБУК «ГКДЦ «Единение»

г. Череповец  
2019 г.

ПЛАН разработан в соответствии с частью 7 статьи 11 Федерального закона от 05.12.2017 N 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Цель: Разработка системы мероприятий, направленных на улучшение качества и эффективности работы МБУК «ГКДЦ «Единение»: «открытость и доступность информации об организации культуры»; «комфортность условий предоставления услуг»; «доступность услуг для инвалидов»; «доброжелательность, вежливость работников организации»; «удовлетворенность условиями оказания услуг» (В соответствии с приказом Минкультуры РФ от 27 апреля 2018 года №3599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»).

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 учреждением	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>					
<b>МБУК «ГКДЦ «Единение»</b>					
Отсутствие на официальном сайте учреждения канала обратной связи (FAQ) - «Часто задаваемые вопросы»	Создание раздела «Часто задаваемые вопросы» и он-лайн чата с посетителями на официальном сайте Учреждения.	31.12.2019	Молчанов Д.В. ведущий сайта Смирнова О.Г. методист		
Недостаточная удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (по результатам анкетирования)	Своевременное пополнение и актуализация информации на официальном сайте учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет»	на постоянной основе	Смирнова О.Г. методист		
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
<b>МБУК «ГКДЦ «Единение»</b>					
Недостаточная организация комфортных условий пребывания в Учреждении (по результатам	Принятие мер по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения	На постоянной основе	Ковалева А.А. зам.директора Смирнова О.Г. методист		

анкетирования потребителей услуг)					
<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b>					
<b>МБУК «ГКДЦ «Единение»</b>					
Отсутствие выделенных стоянок (парковочных мест) для автотранспортных средств инвалидов;	Выделить специальным знаком и разметкой парковочное место для инвалидов	31.12.2019	Ковалева А.А. зам.директора		
<b>4. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
<b>МБУК «ГКДЦ «Единение»</b>					
Недостаточная удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм (по результатам анкетирования)	Проведение инструктажей с персоналом по работе с посетителями учреждения	на постоянной основе	Солнцева М.В. директор		
<b>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
<b>МБУК «ГКДЦ «Единение»</b>					
Недостаточная удовлетворенность получателей услуг условиями их оказания (по результатам анкетирования)	1.Принятие мер по улучшению соблюдения режима работы организацией культуры. 2. Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей учреждения, в целях повышения качества оказания услуг. 3. Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	На постоянной основе	Солнцева М.В. директор Жучкова Е.Л. специалист по кадрам Смирнова О.Г. методист		