

СОГЛАСОВАНО:

Глава Шахтинского

Сельсовета Тогучинского района

Новосибирской области

2019г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор

Е.А. Харчук

2019г.



ПЛАН по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2019 год МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ШАХТИНСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР»

№	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	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.1.	Полнота и актуальность информации об учреждении, осуществлением оказание услуг, и его деятельности, размещенной на официальном сайте http://shahht.togtn.ru в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (балл – 85,81)	-Обновление информации об учреждении, размещенной на официальном сайте организации. - Создание на официальном сайте http://shahht.togtn.ru в сети «Интернет» раздела «Независимая оценка качества образовательной деятельности» (НОКОД) для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества услуг - Добавление новых разделов, отражающих деятельность учреждения	Постоянно	Харчук Е.А. директор		

1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети «Интернет» сведений о работниках учреждения (балл - 60)	- Проверка сайта http://shah.torgm.ru с целью своевременного внесения изменений (обновлений) в информацию в раздел «Сведения о работниках учреждения»	В течение 10 дней с момента изменения информации	Харчук Е.А. директор		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации (балл - 95,94)	- Обеспечение технической базы. - Организация работы по развитию материально-технической базы	В течение 2019 года	Харчук Е.А. директор		
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (балл-47,45)	Создание условий для организации доступа в здание учреждения; Капитальный ремонт крыльца учреждения с оборудованием пандусом. Асфальтирование территории учреждения.	2019 год	Бояркин Р.А. культурный организатор		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (балл-39,33)	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацией; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	2019 год	Бояркин Р.А. культурный организатор		
IV. Добровольность, вежливость работников организации						
4.1.	Неудовлетворенные отзывы получателей услуг о недостаточной	Организация обучения работников учреждения доброжелательному и вежливому	Постоянно	Бояркин Р.А. культурный организатор		

	услуг о недостаточной доброжелательности, вежливости работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги (11,89% от общего числа опрошенных получателей услуг)	доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при первичном контакте и информировании получателей услуг	Кул. организатор		
4.2.	Неудовлетворенные отзывы получателей услуг о недостаточной доброжелательности, вежливости работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (0,94% от общего числа опрошенных получателей услуг)	Организация обучения работников учреждения культуры доброжелательному общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в учреждение и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте с помощью электронных сервисов)	Ступенкова М.В. Художественный руководитель		
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг				
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые не готовы рекомендовать организацию родственным и знакомым (0,94% от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг	Бояжнин Р.А. Кул. организатор		
5.2.	Доля получателей услуг, не удовлетворенных	Корректировка графика работы, согласно полученным обращениям,	Харчук Е.А.		

графиков организации общего опрошенных получателей услуг)	работ (1,89% от числа получателей услуг жалобам, пожеланиям получателей		дир. жтор		
---	--	--	-----------	--	--