ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Муниципального бюджетного учреждения Социально-культурный комплекс станицы Ленинградской Ленинградского сельского поселения Ленинградского района в 2019 году

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением | Плановый срок реализации мероприятий | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Отметка об исполнении |
| МБУ СКК станицы Ленинградской | I. Открытость и доступность информации об организации |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организаций культуры на информационных стендах в помещении учреждения, разместить ее в брошюрах и буклетах для посетителей | 1. Приобретён и размещен в фойе стенд «Информация МБУ СКК» на котором содержится информация о деятельности учреждения.
 | Исполнено | М.Н. Власова – специалист по охране труда | Исполнено |
| Обеспечить размещение документов о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения в течение 10 дней со дня внесения изменений в документы либо утверждении новых. | 1. Приказом директора МБУ СКК станицы Ленинградской № 366-ОД от 27 ноября 2019 года назначен ответственный за размещение документов о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения в течение 10 дней со дня внесения изменений в документы либо утверждении новых
 | Ноябрь 2019 | М.Н. Власова – специалист по охране труда | Исполнено |
| Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) на официальном сайте учреждения | 1. Размещение на официальном сайте учреждения анкеты для опроса граждан.
 | Ноябрь 2019 | М.Н. Власова – специалист по охране труда | Исполнено |
| МБУ СКК станицы Ленинградской | II. Доступность услуг для инвалидов |
| Оборудовать помещения учреждения и прилегающую к нему территорию с учетом доступности для инвалидов, в частности:- специальными креслами-колясками;- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами;- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | 1. Капитальный ремонт здания МБУ СКК станицы Ленинградской (оборудование помещений учреждения и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:- адаптированными поручнями, расширенными дверными проемами;- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями).2. Приобретение специальных кресел-колясок.  | 2021 год2020 год | М.А. Мищенко – главный инженерЕ.М. Волвенкина – заведующий хозяйством |  |
| Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию;- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 1. Ежемесячно направление плана работы учреждения в районное общество инвалидов для согласования оказания услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).2.Приобритение тактильных табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля для дублирования надписей. | В течение года2020 год | В.В. Подкидышева – заведующий сектором организационно-кадровой работыЕ.М. Волвенкина – заведующий хозяйством | Исполнено |
|  |  |  |  |  |
| III. 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%. | 1. Проведение обучающего семинара для сотрудников МБУ СКК станицы Ленинградской на тему «Доброжелательность и вежливость работников организаций культуры»
 | Ноябрь 2019 год | В.В. Подкидышева - заведующий сектором организационно-кадровой работы | Исполнено |
| Довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% | 1. Проведение обучающего семинара для сотрудников МБУ СКК станицы Ленинградской на тему «Доброжелательность и вежливость работников организаций культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия»
 | Ноябрь 2019 год | В.В. Подкидышева - заведующий сектором организационно-кадровой работы | Исполнено |
|  |  |  |  |  |
| IV. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| Довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100% | 1. Проведение опроса потребителей о качестве предоставляемых услуг.
2. Устранение выявленных проблем качества предоставляемых услуг согласно проведенного опроса.
 | Январь-Февраль 2020 года2020 год | В.В. Подкидышева - заведующий сектором организационно-кадровой работыС.Н. Андреева – художественный руководитель | ИсполненоИсполнено |
| Довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100% | 1. Проведение мониторинга мнения получателей услуг об удобстве графика работы.
2. Изменение графика работы с учетом мнения получателей услуг.
3. Проведение экскурсий для целевых групп потребителей услуг для знакомства с внутренней работой, режимом работы учреждения, его успехами и проблемами.
 | Январь-Февраль 2020 годаЯнварь-Февраль 2020 года2020 год | В.В. Подкидышева - заведующий сектором организационно-кадровой работыВ.В. Подкидышева - заведующий сектором организационно-кадровой работыС.Н. Андреева – художественный руководитель | ИсполненоИсполнено |
| Довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100% | 1. Использование PR- инструментов для повышения лояльности получателей услуг
2. Усиление контроля качества проводимых культурно-массовых мероприятий.
3. Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий.
 | 2020 год2020 год2020 год | С.Н. Андреева – художественный руководительС.Н. Андреева – художественный руководительС.Н. Андреева – художественный руководитель | ИсполненоИсполнено |
|  | V. Комфортность условий предоставления услуг |
| МБУ СКК станицы Ленинградской | Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, до 100% (с учетом предложений и замечаний потребителей услуг, предоставленных оператором) | 1. Капитальный ремонт здания МБУ СКК станицы Ленинградской (с учетом предложений и замечаний потребителей услуг, предоставленных оператором) | 2021 год | М.А. Мищенко – главный инженер |  |

Директор МБУ СКК

станицы Ленинградской Н.Н. Степаненко