

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
Муниципального бюджетного
учреждения
Сосновский дом культуры

от 18.02. 2021 г. № 1

ПЛАН
мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой
оценки качества условий оказания услуг в 2020 году
Муниципального бюджетного учреждения Сосновский дом культуры
на 2021 – 2023 гг.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением	Плановый срок реализации мероприятия	Пути решения	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества, должности)
1	2	3	4	5
1. Открытость и доступность информации об организации культуры				
1. 1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах перечню информации и	Поддерживать актуальность и полноту информации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте учреждения	ежедневно	Своевременное пополнение и отслеживание информации на информационных стендах в помещениях и	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры Лопатина Татьяна

требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами			на официальном сайте учреждения	Александровна Культурный клуб п.Мирный
1.2. Наличие на сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования	1. Поддержание актуальности информации о дистанционных способах обратной связи взаимодействия на сайте. Организация работы с формой обратной связи	ежедневно	Наличие на официальном сайте достоверной информации. Улучшение доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Лопатина Татьяна Александровна Культурный клуб п.Мирный
	2. Технологическое обеспечение функционирования способов обратной связи.	ежедневно	Своевременное отслеживание	Лопатина Татьяна Александровна Культурный клуб п.Мирный
1.3. Доля получателей услуг удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенных на информационных стендах, на	1. Размещение на официальном сайте учреждения информации об итогах независимой оценки качества оказания услуг в 2020 году	март 2021 г.	Своевременное размещение информации на сайте	Лопатина Татьяна Александровна Культурный клуб п.Мирный

сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	2. Размещение на официальном сайте учреждения план мероприятий по устранению недостатков, выделенных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году	март 2021 г.	Своевременное размещение информации на сайте	Лопатина Татьяна Александровна Культурный клуб п.Мирный
2. Комфортность условий предоставления услуг				
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	1. Создание комфортной зоны отдыха (ожидания)	до конца 2022 г.	Подготовка смет на капитальный ремонт здания	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
2.2. Доля получателей, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	2. Наличие и понятность навигации внутри организации	до конца 2023 г.	Обновление вывесок	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
	3. Организация доступности питьевой воды	до конца 2022 г.	Установка кулера	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
	4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота)	ежедневно	Осуществление ежедневного контроля	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ

	помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)			Сосновский дом культуры
	5. Обеспечение удовлетворительного санитарного состояния помещений учреждения	ежедневно	Осуществление ежедневного контроля	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
	6. Организация возможности бронирования услуг /доступность записи на получение услуги (по телефону с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении и др.)	до конца 2022 г.	Разработка необходимой документации, размещение информации на сайте	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
3. Доступность услуг для инвалидов				
3.1. Оборудование территории, прилегающей к учреждению и его помещений с учетом доступности для инвалидов	1. Оборудование входных групп пандусами /подъемными платформами	2023 г.	Подготовка смет на капитальный ремонт здания	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
	2. Организация выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов	-	У зданий Дома культуры нет возможности оборудовать	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры

				автостоянки, т.к. нет выделенной	культуры
	3. Оборудование адаптированных поручней, расширенных дверных проемов	2023 г.		Подготовка смет на капитальный ремонт здания	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
	4. Организация специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении	2023 г.		Подготовка смет на капитальный ремонт здания	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
3.2. Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	1. Организация дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	до конца 2023 г.		Участие в конкурсах по предоставлению субсидий	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
	2. Организация дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными	до конца 2023 г.		Участие в конкурсах по предоставлению субсидий	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.					

	рельефно-точечным шрифтом Брайля				Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
	3. Организация обучения работников учреждения по работе с инвалидами	2022 г.	Прохождение курсов		
	4. Возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Март - декабрь 2021 г., далее ежегодно	Обновленная на официальном сайте информация об образовательных услугах в дистанционном режиме или на дому инвалидам		Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
	5. Установка кнопки вызова для инвалидов - колясочников	2021 г.	Установка кнопки вызова для инвалидов – колясочников (внебюджетные средства)		Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
	4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения				
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и	1. Разработка и утверждение кодекса профессиональной этики работников учреждения	июнь 2021 г.	Разработка и утверждение кодекса профессиональной этики работников учреждения	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры	

информирование получателя услуги 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия	2. Проведение разъяснительной работы с работниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики	постоянно	Проведение семинаров, круглых столов	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
	3. Контроль за соблюдением профессиональной этики	постоянно	Проведение опросов посетителей.	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
	4. Проведение для работников методических бесед на темы: - «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»; - «Вежливое общение» и др.	1 раз в квартал	Проведение бесед «Основные этические принципы и правила служебного поведения», «Говорим по телефону правильно»; Изготовление брошюры на тему: «Важные правила общения с посетителями»	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
	5. Проведение исследования (анкетирования) на выявление степени удовлетворенности доброжелательностью,	1 раз в полгода	Разработка анкет и проведение анкетирования среди населения	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры

	вежливостью работников учреждения			
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам или знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора)	1. Организация акций по повышению востребованности услуг учреждения	постоянно	Анкетирование посетителей по вопросам удовлетворенности предоставленными услугами и рекомендациям родственникам и знакомым, разработка мероприятий по устранению недостатков	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	1. Проведение анкетирования среди потребителей услуг об удобстве графика работы учреждения 2. Организация работы учреждения с учетом мнения потребителей услуг	до конца 2021 г.	анкетирование	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры
5.3. Для получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении	1. Своевременное обновление новостной информации на официальном сайте учреждения	ежедневно	Контроль за своевременным обновлением информации. Организация и проведение анкетирования на официальном сайте. Проведение родительского	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры

				собрания. Информационная работа. Организация активной работы, используя официальный сайт и иные электронные сервисы, в том числе организация возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций: по телефону; по электронной почте.	
6. Устранение замечаний посетителей					
6.3. Слабая материально – техническая база	Обеспечение развития и укрепления материально-технической базы МБУ Сосновский дом культуры	2023 г	Подготовка заявки на участие в конкурсе на предоставление субсидии по укреплению материально-технической базы	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры	
6.4. Нет отопления	Обеспечение развития и укрепления материально-технической базы МБУ Сосновский дом культуры	2022 г	Подготовка смет на капитальный ремонт здания	Кусочкина Анна Николаевна Директор МБУ Сосновский дом культуры	