



СОГЛАСОВАНО

Начальник управления культуры и развития туризма администрации города Чебоксары

Л.В. Маркова

«__» 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК ДК «Акация»

О.А. Курганская

2022 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Дворец культуры "Акация" по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2021 году

п/п критерия	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
1.	I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1	Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: - дата создания; - сведения об учредителе/учредителях; - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей; - адрес сайта учредителя/учредителей;	Обновление информации о деятельности Дворца культуры на официальном сайте учреждения в соответствии с установленным нормативными правовыми актами.	2022 г.	Миронова Ольга Николаевна, художественный руководитель	Выполнено	2022 г.

	<ul style="list-style-type: none"> - свидетельство о государственной регистрации; - режим, график работы организации культуры; - виды предоставляемых услуг организацией культуры; - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги; - копия плана ФХД или бюджетной сметы; - информацию о материально-техническом обеспечении; - результаты независимой оценки качества оказания услуг; - план по улучшению качества работы организации. 					
1.2	<p>На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела «Часто задаваемые вопросы», получения консультации по оказываемым услугам и пр.); 	Разработка отдельной страницы сайта для обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	2022 г.	Миронова Ольга Николаевна, художественный руководитель	В процессе выполнения	2022 г.

	- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).					
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» менее 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг	Актуализация информации и материалов на информационных стендах.	2022 г.	Миронова Ольга Николаевна, художественный руководитель	В процессе выполнения	2022 г.
2.	II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.	Ежеквартальный мониторинг удовлетворенности комфортностью условий Ежедневная уборка помещений согласно требованиям санитарно-гигиенических норм Обеспечение доступностью связи (записи) на получение услуги	2022 – 2024 гг.	Миронова Ольга Николаевна, художественный руководитель		2022 – 2024 гг.

3.	III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1.	<p>Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; - сменные кресла-коляски; - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации. 	<p>Расширенные дверные проемы</p> <p>Сменные кресла-коляски</p> <p>Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации</p>	2024 г.	Курганская Ольга Алексеевна, директор		2024 г
3.2.	<p>В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика); - отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению; -помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими 	<p>Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.</p> <p>Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика).</p>	<p>2024 г.</p> <p>2024 г.</p> <p>2024 г.</p> <p>2022 г.</p> <p>2022 г.</p>	<p>Курганская Ольга Алексеевна, директор</p> <p>Миронова Ольга Николаевна, художественный руководитель</p>	<p>В процессе выполнения</p> <p>В процессе выполнения</p>	<p>2022-2024 гг.</p> <p>2022 г.</p>

	необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; -возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.	Альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению; Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; Возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.	2023 г.			2023 г.
4.	IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Проведение тренингов социально психологической направленности для формирования положительного имиджа и повышения профессиональной компетентности сотрудников учреждения.	2022-2024 гг.	Курганская Ольга Алексеевна, директор		2022-2024 гг.

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Ежемесячное проведение собраний по теме поддержания социально-психологического климата в коллективе, правил поведения на рабочем месте, прописанных в Кодексе об этике учреждения.	2022-2024 гг.	Курганская Ольга Алексеевна, директор		2022-2024 гг.
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Повышение профессиональной квалификации, мастер-классы, самообразование, обмен опытом, деловая игра.	2022-2024 гг.	Миронова Ольга Николаевна, художественный руководитель		2022-2024 гг.
5.	V. Удовлетворенность условиям и оказания услуг					
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Улучшение качества предоставляемых услуг путем внедрения и активного использования новых технологий. Анализ отзывов в социальных сетях.	2022-2024 гг.	Миронова Ольга Николаевна, художественный руководитель		2022-2024 гг.

		(ВКонтакте, Инстаграм, Facebook, ОК).				
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Своевременная информация о расписании работы клубных формирований с корректировкой (с учетом охвата всех дней недели и всех возрастных категорий).	2022-2024 гг.	Миронова Ольга Николаевна, художественный руководитель		2022-2024 гг.
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Проведение имиджевых мероприятий	2022-2024 гг.	Миронова Ольга Николаевна, художественный руководитель		2022-2024 гг.