



План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг <1>, муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотүрғынск «Культурно-досуговый комплекс» на 2020 год

Рекомендации по улучшению качества работы на основе пожеланий граждан в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по улучшению качества работы на основе пожеланий граждан в ходе проведения 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>	
				реализованы меры	фактический срок реализации
Критерий I. Открытость и доступность информации об организации культуры или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Рекомендуется продолжать следить за полнотой и актуальностью информации, размещаемой на официальном сайте организации и информационных стендах внутри организации, обновлять информацию по мере ее изменения, размещать новости и интересные статьи, отчеты и фотографии о прошедших мероприятиях и многое другое, что будет интересно получателям	Регулярная актуализация информации на информационных стендах в городском Дворце культуры, Центре культуры «Шанс» и Доме культуры «Индекс»	По мере изменения информации, директора по общим вопросам не реже 2 раз в месяц	Гельфенбейн Светлана Григорьевна, заместитель директора по общим вопросам Бусарова Татьяна Павловна, бухгалтер		
	Постоянное обновление информации на официальном сайте «Культурно-досугового комплекса»: размещение статей, новостей, отчетов, фотографий о прошедших мероприятиях.	Ежемесячно	Гельфенбейн Светлана Григорьевна, заместитель директора по общим вопросам Бусарова Татьяна Павловна, бухгалтер		
Размещение плана работы МАУК		Ежемесячно,	Гельфенбейн Светлана		

услуг, а также требуется актуальными нормативными правовыми актами	ГО Краснотурыньск «КДК» на месяц	до 20 числа текущего месяца	Григорьевна, заместитель директора по общим вопросам Бусарова Татьяна Павловна, бухгалтер	
Расширить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и в сети «Интернет» через «социальные сети».	Размещение информации о деятельности МАУК ГО Краснотурыньск «КДК» на официальном сайте bus.gov.ru Модернизация сайта: обратная связь, в удобной для получателя услуг форме, разработка электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы».	По мере поступления информации Август 2020	Королькова Елена Николаевна, главный бухгалтер Бусарова Татьяна Павловна, бухгалтер	
Расширить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и в сети «Интернет» через «социальные сети».	Размещать информационные материалы о деятельности МАУК ГО Краснотурыньск «КДК» в СМИ и в сети «Интернет» через «социальные сети».	Ежемесячно	Гельфенбейн Светлана Григорьевна, заместитель директора по общим вопросам Писарев Алексей Геннадьевич, культурорганизатор	
Контроль над соответствием информации о деятельности МАУК ГО Краснотурыньск «КДК», размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными	Контроль над соответствием информации о деятельности МАУК ГО Краснотурыньск «КДК», размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными	Июнь, сентябрь, декабрь 2020	Хмелевская Лидия Павловна, директор	

	правовыми актами.					
Критерий II. Комфортность условий предоставления услуг						
Проанализировать возможность совершенствования обеспечения комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного органа исполнительной власти (стандарта предоставления услуг)	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в городском Дворце культуры: - приобретение фуршетных столов; -ремонт санитарной комнаты 1-го этажа (со стороны вахты);	Май-июнь 2020 Август – сентябрь 2020	Топорикова Ирина Германовна, начальник хозяйственного отдела			
	Мероприятия, направленные на повышение уровня комфортности пребывания в Центре культуры «Шанс»: - установка поручней в холле здания;	Сентябрь - 2020г.	Топорикова Ирина Германовна, начальник хозяйственного отдела			
	Мероприятия, направленные на повышение уровня комфортности пребывания в Доме культуры «Индекс»: -выравнивание пола в большом зале; - ремонтные работы в фойе;	Сентябрь – ноябрь 2020	Топорикова Ирина Германовна, начальник хозяйственного отдела Окунева Ия Владимировна ,заведующий структурным подразделением ДК «Индекс»			
	Разместить на сайте Перечень платных услуг и их стоимость на 2020 год	Январь 2020	Бусарова Татьяна Павловна, бухгалтер			
	Организация бронирования билетов по электронной почте, телефону	Постоянно	Саморокова Елена Викторовна, администратор			
Критерий III. Доступность услуг для инвалидов						
Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности	Проведение обучения работников МАУК ГО Краснотурьинск «КДК» ответственных за сопровождение	1 раз в полгода	Топорикова Ирина Германовна, начальник хозяйственного отдела			

для инвалидов на недостаточном уровне	инвалидов в помещении и на прилегающей территории.	В течении года	Хмелевская Лидия Павловна, директор		
Критерий IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или Федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
Рекомендуется продолжать оказывать услуги на таком же высоком уровне доброжелательности и вежливости, а также поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе.	Проведение тренингов с работниками, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в «Культурно-досуговый комплекс»	Июнь, сентябрь 2020 года	Гельфенбейн Светлана Григорьевна, заместитель директора по общим вопросам		
	Проведение тренингов с работниками, обеспечивающими непосредственное оказание услуги при обращении в «Культурно-досуговый комплекс»	Июль, октябрь 2020	Гельфенбейн Светлана Григорьевна, заместитель директора по общим вопросам; Ситко Владлена Валерьевна, культурный организатор; Окунева Ия Владимировна, заведующий структурным подразделением;		
	Проведение тренингов с работниками по общению с посетителями при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым	Июль, сентябрь 2020	Саморокова Елена Викторовна, администратор Бусарова Татьяна Павловна, бухгалтер		

услугам и пр.)					
Проведение психологических тренингов и корпоративных мероприятий для поддержания благоприятного социально-психологического климата в коллективе.	1 раз в квартал	Гельфенбейн Светлана Григорьевна, заместитель директора по общим вопросам			
Критерий V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Продолжить работу по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Размещение на официальном сайте КДК результатов независимой оценки качества оказания услуг Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Красногурьевский «Культурно-досуговый комплекс» за 2019 год и Плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг на 2020 год	Апрель 2020	Хмелевская Лидия Павловна, директор		
	Анализировать обращения, отзывы и предложения, поступающие от посетителей, в том числе в электронном виде.	1 раз в квартал	Хмелевская Лидия Павловна, директор		

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», федеральными законами «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «Об образовании в Российской Федерации», «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

<2>Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"