Приложение № 1

к приказу отдела культуры

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г.

№ \_\_\_\_\_\_\_

**ПЛАН**

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

**муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ермаковская централизованная клубная система»,**

**на 2019 – 2021 годы**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **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**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71826294/#2222) | |
| **реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | **фактический срок реализации** |
| **I.** | **Открытость и доступность информации об организации** | | | | | |
| 1.1. | Не достаточная  полнота и актуальность  информации об  организации,  осуществляющей культурную  деятельность,  размещенной на  официальной странице сайта организации в сети  «Интернет» | Обновление (актуализация)  информации об организации, осуществляющей культурно-досуговую деятельность,  размещенной на официальной странице сайта администрации Киикского сельсовета.  - Создать официальный  сайт организации МКУК «Киикский КДЦ» с вкладками «Интернет» раздела «Независимая оценка качества культурно-досуговой деятельности (НОККДД) для информационного  сопровождения мероприятий по  организации и проведению  независимой оценки качества  культурно-досуговых услуг | 2019г | Директор КДЦ |  |  |
| 1.2. | Недостаточная информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальной странице организации культуры | Обеспечить на официальной странице сайта организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: -анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё; - электронных сервисов(форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 2 квартал 2019г | Директор КДЦ  Специалист администрации Киикского сельсовета |  |  |
| **II.** | **Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | |
| 2.1. | Недостаточная  организация  комфортных условий  пребывания в  организациях культуры | Обеспечение организации комфортных  условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха  (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-  гигиенических помещений (чистота  помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  -санитарное состояние помещений  организаций;  - возможность получения  услуги (по телефону, с использованием сети  "Интернет” на официальном сайте  организации, при личном посещении и пр.) | 1 квартал 2019 | Директор КДЦ |  |  |
| **III.** | **Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| 3.1. | Территории,  прилегающие к  организациям культуры, учетом доступности для инвалидов:  и их помещения  доступны для  инвалидов не в полном  объеме | Обеспечение территорий, прилегающих к организациям культуры, и их помещений с организациями культуры, учетом доступности для инвалидов:  - наличием выделенных стоянок для  автотранспортных средств инвалидов;  - наличием адаптированных поручней, расширенных дверных проемов;  - наличием сменных кресел-колясок;  - наличием специально оборудованных  санитарно-гигиенических помещений | 2019-2021  годы | Директор КДЦ |  |  |
| 3.2. | Недостаточное  создание условий  доступности,  позволяющих  инвалидам получать  услуги наравне с  другими получателями  услуг | Обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - 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;  - наличие альтернативной версии  официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  помощь, оказываемую работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность  сопровождения работниками организаций);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дом | 2019-2021  годы | Директор КДЦ |  |  |
| **IV.** | **Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | |
| 4.1. | Удовлетворительные отзывы получателей  услуг о общении с  работниками культуры | Продолжить организацию обучения работников организации культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг  при их непосредственном обращении в организацию культуры и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью  электронных сервисов) | Постоянно | Директор КДЦ |  |  |
| **V.** | **Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| 5.1. | Недостаточная удовлетворенность  получателей услуг  условиями их оказания | Мониторинг обращений, жалоб,  предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг | постоянно | Директор КДЦ  Зав ДО Кусмень  «Соблюдение режима  работы организацией культуры»,  «Соблюдение установленных  (заявленных) сроков предоставления  услуг организацией культуры»,  «Удобство графика работы  организации культуры»,  «Компетентность персонала  организации культуры»,  «Удовлетворенность качеством  оказания услуг организацией культуры  в целом» |  |  |
| Внедрение новых форм работы,  корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг | постоянно |
| Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций | 1;3; кварталы 2019года |
|  |  |