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 достаточнаяполнота и актуальностьинформации оборганизации,осуществляющей культурнуюдеятельность,размещенной наофициальной странице сайта организации в сети«Интернет» | Обновление (актуализация)информации об организации, осуществляющей культурно-досуговую деятельность,размещенной на официальной странице сайта администрации Киикского сельсовета.- Создать официальныйсайт организации МКУК «Киикский КДЦ» с вкладками «Интернет» раздела «Независимая оценка качества культурно-досуговой деятельности (НОККДД) для информационногосопровождения мероприятий поорганизации и проведениюнезависимой оценки качествакультурно-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 КДЦСпециалист администрации Киикского сельсовета |  |  |
| **II.** | **Комфортность условий предоставления услуг** |
| 2.1. | Недостаточнаяорганизациякомфортных условийпребывания ворганизациях культуры | Обеспечение организации комфортныхусловий для предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха(ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистотапомещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);-санитарное состояние помещенийорганизаций;- возможность полученияуслуги (по телефону, с использованием сети"Интернет” на официальном сайтеорганизации, при личном посещении и пр.) | 1 квартал 2019 | Директор КДЦ |  |  |
| **III.** | **Доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Территории,прилегающие корганизациям культуры, учетом доступности для инвалидов:и их помещениядоступны дляинвалидов не в полномобъеме | Обеспечение территорий, прилегающих к организациям культуры, и их помещений с организациями культуры, учетом доступности для инвалидов:- наличием выделенных стоянок дляавтотранспортных средств инвалидов;- наличием адаптированных поручней, расширенных дверных проемов;- наличием сменных кресел-колясок;- наличием специально оборудованныхсанитарно-гигиенических помещений | 2019-2021годы | Директор КДЦ |  |  |
| 3.2. | Недостаточноесоздание условийдоступности,позволяющихинвалидам получатьуслуги наравне сдругими получателямиуслуг | 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 версииофициального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;помощь, оказываемую работникамиорганизации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможностьсопровождения работниками организаций);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или надом | 2019-2021годы | Директор КДЦ |  |  |
| **IV.** | **Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| 4.1. | Удовлетворительные отзывы получателейуслуг о общении сработниками культуры  | Продолжить организацию обучения работников организации культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услугпри их непосредственном обращении в организацию культуры и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощьюэлектронных сервисов) | Постоянно  | Директор КДЦ |  |  |
| **V.** | **Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. | Недостаточная удовлетворенностьполучателей услугусловиями их оказания | Мониторинг обращений, жалоб,предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг | постоянно | Директор КДЦЗав ДО Кусмень «Соблюдение режимаработы организацией культуры»,«Соблюдение установленных(заявленных) сроков предоставленияуслуг организацией культуры»,«Удобство графика работыорганизации культуры»,«Компетентность персоналаорганизации культуры»,«Удовлетворенность качествомоказания услуг организацией культурыв 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 |
|  |  |