

УТВЕРЖДАЮ
Начальник ОМС «Управление культуры»

Казанцева С.В.

«17» _____ 2019г.



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
качества условий оказания услуг <1>

Муниципального автономного учреждения культуры «Социально-культурный центр города Каменска-Уральского»
(наименование организации)
на 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией в 2018г.	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>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
Недостаточно полная и актуальная информация, размещаемая на официальном сайте организации и информационных стендах внутри организации,	Своевременное размещение актуальной информации на сайте Учреждения в соответствии с Приложением к приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277	постоянно	Ткаченко А.В., менеджер по связям с общественностью		
	Заблаговременное размещение на сайте учреждения, в группах в соц. сетях, СМИ информацию о проводимых мероприятиях. Рассылка афиш и анонсов крупных (городских) мероприятий в	не позднее, чем за 10 дней до мероприятия			

своевременное обновление информации по мере ее изменения, размещение новостей и интересных статей, отчетов и фотографий о прошедших мероприятиях и другое, что интересно получателям услуг в соответствии с нормативными правовыми актами.

городские СМИ.				
Своевременное размещение новостных статей, отчетов и фотоотчетов с мероприятий СКЦ в социальных сетях и на официальном сайте Социально-культурного центра.	постоянно			
Изменение и дополнение информации о деятельности МАУК СКЦ на официальном сайте	2 квартал 2019 года			
Обновить документальную и отчетную базу, на сайте СКЦ, согласно нормативно-правовым актам.	2 квартал 2019 года			
Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения	постоянно	Лейч П.Р. Заместитель директора		
Мониторинг актуальности и полноты информации, размещаемой на информационных стендах в здании Социально-культурного центра	постоянно			

	Разработать и внедрить новый интерфейс сайта учреждения на платформе уже имеющегося (skc66.ru)	2 квартал 2019 года	Ткаченко А.В., менеджер по связям с общественностью		
--	--	---------------------	---	--	--

II. Комфортность условий предоставления услуг

Не регулярно проводится мониторинг: дополнительных видов услуг, которые могут быть востребованы для комфортного посещения Учреждения; удовлетворенности граждан режимом работы Учреждения, а также сроков предоставления услуг.	Проведение опроса посетителей Учреждения на предмет выявления перечня услуг, которые могли быть востребованы получателями услуг и дополнить действующий перечень услуг Учреждения	2, 4 квартал 2019 года	Ткаченко А.В., менеджер по связям с общественностью		
	Сбор предложений и замечаний по режиму работы Учреждения и соблюдение сроков предоставления услуг	1 полугодие 2019 года			
	Разработка и соблюдение регламента работы Учреждения	3 квартал 2019 года	Сергеева О.Н., директор		

III. Доступность услуг для инвалидов

Не проводится инструктаж и обучение сотрудников Учреждения по работе с инвалидами. Не хватает дополнительного оборудования для комфортного пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории Учреждения. Не в полном объеме размещена документация на	Инструктирование и обучение лиц, на которых административно-распорядительным актом организации возложено оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им пользоваться услугами, включая сопровождение	4 квартал 2019 года	Сергеева О.Н., директор		
	Установка перил (ограждений) для людей с ОВЗ на центральном	До 01.07.2019			

официальном сайте Учреждения.	крыльце СКЦ				
	Установка кнопки вызова и тактильной таблички на входной группе (звонка) для людей с ограниченными возможностями	До 01.05.2019	Пахомов А.С., зав. отделом эксплуатации		
	Приобретение спецзнаков (тактильные таблички, в т.ч. выполненные шрифтом Брайля) и размещение их в здании	3 квартал 2019 года	Сергеева О.Н., директор		
	Размещение информации о доступности учреждения культуры для лиц с ОВЗ на официальном сайте организации	2 полугодие 2019 года	Ткаченко А.В., менеджер по связям с общественностью		

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации и

Недостаточно проводятся обучающие тренинги с персоналом по вопросам повышения качества работы с посетителями.	Проведение тематических совещаний с работниками Учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями	Ежеквартально в течение 2019 года	Сергеева О.Н., директор		
	Проведение тренингов с обслуживающим и техническим персоналом по доброжелательности и стрессоустойчивости	2 раза в год			

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Не в полном объеме осуществляется контроль за полнотой и качеством предоставляемых услуг в Учреждении	Контроль, за полнотой и качеством предоставляемых услуг	постоянно	Сергеева О.Н., директор		
	Анализ обращений, отзывов и предложений,	постоянно			

лет системности проведения анализа полученных данных по удовлетворенности граждан качеством оказываемых услуг.	поступающих от посетителей Учреждения через онлайн-приемную и личных обращений граждан, в целях повышения качества оказываемых услуг				
	Улучшение качества и содержания полиграфических рекламных материалов Учреждения	постоянно	Лейч П.Р., заместитель директора		

<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".