



ОТЧЕТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг за I полугодие 2019 г.

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

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)	<p>Сведения о ходе реализации мероприятия <2></p> <p>реализованные меры по устранению выявленных недостатков</p> <p>фактический срок реализации</p>
I. Открытость и доступность информации об организации				
Недостаточно полная и актуальная информация, размещаемая на официальном сайте организации и информационных стендах внутри организации, несвоевременное 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	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	<p>Размещение актуальной информации на сайте на официальном сайте https://skc66.ru/category/skc-news/ https://skc66.ru/calendar/cat_ids-90/</p> <p>Размещение новостей статей, отчетов и фотографий с мероприятий СКЦ в социальных сетях и на официальном сайте Социально-культурного центра. https://skc66.ru/category/skc-news/ https://vk.com/skc66</p> <p>Ежедневно</p>
Своевременное размещение новостей статей, отчетов и фотографий с мероприятий СКЦ в социальных сетях и на	постоянно			

<p>Правовыми актами.</p>	<p>официальном сайте Социально-культурного центра.</p>			<p>https://www.facebook.com/ku.metodsentr https://ok.ru/sksc66 https://www.instagram.com/sksc_ku/ Оздание и размещение актуальной информации в социальных сетях о проектах, которые реализуются на базе Социально-культурного центра https://vk.com/silver_lit https://vk.com/kinouliza https://vk.com/kapnavaldeti2019 https://vk.com/karaokezvezd https://vk.com/zvezda66skc https://vk.com/multikelkavsk96 https://ok.ru/group/55247644917870 https://ok.ru/snsk6 https://ok.ru/kamstar18 https://www.instagram.com/silverfashionku/</p>	<p>Ежедневное размещение информации перед началом проекта и после его окончания.</p>
<p>Изменение и дополнение информации о деятельности МАУК СКЦ на официальном сайте</p>	<p>2 квартал 2019 года</p>		<p>Формирование и введение новых вкладок на официальном сайте sksc66.ru https://sksc66.ru/istoriya-skts/ https://sksc66.ru/struktura-uchezhdeniya/ https://sksc66.ru/struktura-uchezhdeniya/ https://sksc66.ru/dostupnaya-streda/ https://sksc66.ru/ragnety/ https://sksc66.ru/ohrana-truda/ Клубные формирования</p>	<p>01.05.2019</p>	
<p>Обновить документальную и отчетную базу, на сайте СКЦ, согласно нормативно-правовым актам</p>	<p>2 квартал 2019 года</p>		<p>Уточненный план ФХД на 2019 год https://sksc66.ru/wp-content/uploads/2019/01/Уточненный-план-ФНД-на-2018-год-i-planovyyi-period-2019-i-2020-g.g.-ot-29.12.2018g..pdf</p>	<p>01.04.2019</p>	
			<p>Отчет о результатах деятельности 2019 год https://sksc66.ru/wp-content/uploads/2019/06/otchet-o-rezultatah-deyatelnosti-2018-god.pdf</p>	<p>01.04.2019</p>	

					<p>Правила продажи билетов https://skc66.ru/wp-content/uploads/2019/06/pravila-prodazhi-i-vozvata-biletov-mpk-skс.pdf</p> <p>Аренда помещений и платные услуги https://skc66.ru/uslugi-2/</p>	09.04.2019
	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения	постоянно	Лейч П.Р. Заместитель директора	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения	Ежедневно	
	Мониторинг актуальности и полноты информации, размещаемой на информационных стендах в здании Социально-культурного центра	постоянно	Ткаченко А.В. Менеджер по связям с общественностью	Мониторинг актуальности и полноты информации, размещаемой на информационных стендах в здании Социально-культурного центра	Ежедневно	
	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	Введение в эксплуатацию новой, обновленной версии сайта на базе старой платформы https://skc66.ru/	01.05.2019	
II. Комфортность условий предоставления услуг						
Не регулярно проводится мониторинг: -дополнительных видов услуг, которые могут быть востребованы для комфортного посещения Учреждения	Проведение опроса посетителей Учреждения на предмет выявления перечня услуг, которые могли быть востребованы сотрудниками услуги и дополнить действующий перечень услуг Учреждения	2, 4 квартал 2019 года	Ткаченко А.В. Менеджер по связям с общественностью	Проведение онлайн опроса, а также анкетирование посетителей учреждения с целью выявления перечня услуг, которые могли быть востребованы сотрудниками услуги и дополнить действующий перечень услуг Учреждения.	01.05.2019	
- Удовлетворенности граждан режимом работы Учреждения, а также сроков				https://vk.com/skc66?w=app5619682_31322646		

предоставления услуг.	Сбор предложений и замечаний по режиму работы Учреждения и соблюдение сроков предоставления услуг	1 полугодие 2019 года		Сергева О.Н. Директор	Проведение онлайн опроса, а также анкетирование посетителей Учреждения с целью выявления предложений и замечаний по режиму работы Учреждения и соблюдение сроков предоставления услуг https://vk.com/sks66?w=app5619682_31322646 Фотоотчет анкетирования посетителей Учреждения с целью выявления предложений и замечаний по режиму работы Учреждения и соблюдение сроков предоставления услуг https://sks66.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva/	24.05.2019
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.	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		Сергева О.Н. Директор		
Не в полном объеме размещена документация на официальном сайте	Установка перил (ограждений) для людей с ОВЗ на центральном	До 01.07.2019			Акт выполненных работ по установке перил (ограждений) для людей ОВЗ на центральном крыльце СКЦ	23.05.2019

Учреждения.	крыльце СКЦ	До 01.05.2019	Пахомов А.С. зав. отделом эксплуатации	https://ske66.ru/dostupnaya-sreda/	19.03.2019
	Установка кнопки вызова и тактильной таблички на входной группе (звонка) для людей с ограниченными возможностями			Установка тактильной таблички на входной группе для людей с ОВЗ https://ske66.ru/dostupnaya-sreda/	01.04.2019
	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	Траченко А.В. Менеджер по связям с общественностью	Дополнение сайта вкладкой «Доступная среда», где размещена вся необходимая документация и возможность учреждения для лиц с ВОЗ https://ske66.ru/dostupnaya-sreda/	01.05.2019
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	«Разрешение конфликтных ситуаций с посетителями учреждения» «Корпоративная ответственность. Принципы коммуникации в учреждении»	19.03.2019 06.05.2019
	Проведение тренингов с обслуживающим и техническим персоналом по доброжелательности и стрессоустойчивости	2 раза в год		«Корпоративная ответственность. Принципы коммуникации в учреждении»	06.05.2019

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	На всех мероприятиях, проводимых СКЦ присутствует ответственный исполнитель, отвечающий за полноту и качество предоставляемых услуг	постоянно
	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей Учреждения через онлайн-приемную и личных обращений граждан, в целях повышения качества оказываемых услуг	постоянно			
Нет системности проведения анализа полученных данных по удовлетворенности граждан качеством оказываемых услуг.	Улучшение качества и содержания полиграфических рекламных материалов Учреждения	постоянно	Лейч П.Р. Заместитель директора	По разработке макетов полиграфических рекламных материалов учреждения работает художник-дизайнер со специализированным образованием	постоянно
	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей Учреждения через онлайн-приемную и личных обращений граждан, в целях повышения качества оказываемых услуг				

<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 социальной обслуживания граждан в Российской Федерации».

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