

ОТЧЕТ

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

МАУК «СКЦ»

1 полугодие 2018 год

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1. Недостаточно актуальная информация на официальном сайте учреждения и в других источниках в сети Интернет	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте Учреждения в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	Постоянно	Кузьмина Юлия Станиславовна, менеджер по связям с общественностью Ткаченко Аксинья Викторовна, менеджер по рекламе	Афиша мероприятий СКЦ и учреждений культуры города http://skc66.ru/aphisha/#m 01.01.2018 http://skc66.ru/aphisha/#m 01.02.2018 http://skc66.ru/aphisha/#m 01.03.2018 http://skc66.ru/aphisha/#m 01.04.2018 http://skc66.ru/aphisha/#m 01.05.2018 http://skc66.ru/aphisha/#m 01.06.2018	Ежемесячно с 25 по 30 число каждого месяца (январь-июнь)
Публикация анонсов основных мероприятий СКЦ.				За менее чем за месяц до мероприятия	

	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения	Постоянно	Заместитель директора Лейч Павел Рудольфович	Обновлена структура групп и аккаунтов в социальных сетях ВКонтакте, Одноклассники, Фэйсбук, Инстаграм. Информация обновляется ежедневно. https://vk.com/skc66 https://ok.ru/profile/5552786 28206 https://www.facebook.com/ku.metodcentr https://www.instagram.com/skc_ku/	Размещены информационные сообщения в разделе «Новости» регулярно, по мере поступления новой информации либо проведения мероприятий. http://skc66.ru/rubrics/skc-news/	Еженедельно (январь-июнь) Январь 2018г.	(январь-июнь)
2. Недостаток информации о деятельности учреждения на сайте	Изменение и дополнение информации о деятельности МАУК	1 квартал 2018 года	Кузьмина Юлия Станиславовна, менеджер по	Контроль качества и актуальности информации проводится еженедельно и акцентированно в конце отчетного месяца при составлении отчета по выполненным работам	В разделе «Информация о деятельности учреждения культуры» размещено Муниципальное задание на	Каждый вторник еженедельно и 25 числа каждого месяца (январь-июнь) Январь-февраль	

учреждения

СКЦ на официальном сайте		связям с общественностью	2018 год, план ФХД на 2018 год и плановый период 2019-2020 год (февраль). http://skc66.ru/onas/dokumenty/	
3. Отсутствие электронных сервисов на сайте учреждения	Внедрить технологию онлайн продаж билетов через сайт «Учреждения»	1 квартал 2018 года	Кузьмина Юлия Станиславовна, менеджер по связям с общественностью	На сайте внедрен и работает сервис по продаже билетов. март
4. Недостаточная удовлетворённость посетителей качеством услуг учреждения	Проведение опроса посетителей Учреждения на предмет выявления перечня услуг, которые могли быть востребованы получателями услуг и дополнить действующий перечень услуг Учреждения	1-2 квартал 2018 года	Ткаченко Аксинья Викторовна, менеджер по рекламе	Проведено анкетирование посетителей Социально-культурного центра. Заполнена 121 анкета. 90% посетителей поставили оценки «Отлично» и «Хорошо» Сбор предложений и замечаний по режиму работы Учреждения и соблюдение сроков предоставления услуг Февраль март
	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей Учреждения в целях повышения качества оказываемых услуг	1-2 квартал 2018 года	Заместитель директора Лейч Павел Рудольфович	Анализ проводится для систематизации обращений граждан с целью адекватного реагирования на них в сроки, установленные законом. В своей массе это устные обращения или замечания По мере поступления жалоб и предложений (Январь-июнь)

				посетителей, касающиеся функционирования здания и информирования о мероприятиях. Единичными являются жалобы арендаторов на условия предоставления в аренду помещений и оборудования. На все обращения, подаваемые в устной форме, производится реагирование, контролируемое руководителями и старшим администратором.	
5. Недостаточное качество работы с посетителями и компетентность персонала	Проведение тематических совещаний с работниками Учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями	Первое полугодие	Директор Сергеева Оксана Нурисламовна	Совещания проводятся ежемесячно	Январь-июнь
6. Недостаточная доброжелательность сотрудников при общении с посетителями	Проведение тренингов с обслуживающим и техническим персоналом по доброжелательности и стрессоустойчивости	1 раз в полугодие	Директор Сергеева Оксана Нурисламовна	Тренинг проведен	Апрель
7. Недостаточное качество	Улучшение качества и	постоянно	Заместитель директор Лейч	Повышение качества и содержания полиграфии производится за счет	Январь-июнь Заключен

полиграфический рекламных
материалов

содержания полиграфических рекламных материалов Учреждения	Павел Рудольфович	постепенного перехода от кустарного изготовления эскизов и макетов к профессиональному, через заказы сторонним организациям.	договор с ИП Лопаревич на печать баннеров и афиш для скроллеров.
---	----------------------	---	--

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".

Директор

О.Н.Сергеева