

ОТЧЕТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг¹

МАУК «СКЦ»

2 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	Ткаченко Асия Викторовна, менеджер по связям с общественностью	Афиша мероприятий СКЦ и учреждений культуры города http://skc66.ru/aphisha/#m 01.07.2018? sc=1 http://skc66.ru/aphisha/#m 01.08.2018? sc=1 http://skc66.ru/aphisha/#m 01.09.2018? sc=1 http://skc66.ru/aphisha/#m 01.10.2018? sc=1 http://skc66.ru/aphisha/#m 01.11.2018? sc=1 http://skc66.ru/aphisha/#m 01.12.2018? sc=1	Ежемесячно с 25 по 30 число каждого месяца (июль - декабрь)
				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	http://skc66.ru/ Размещены информационные сообщения в разделе «Новости» регулярно, по мере поступления новой информации либо проведения мероприятий. http://skc66.ru/rubrics/skc-news/ Обновлена структура групп и аккаунтов в социальных сетях ВКонтакте, Одноклассники, Фэйсбук, Инстаграм. Информация обновляется ежедневно. https://vk.com/skc66 https://ok.ru/skc66 https://www.facebook.com/kcu.metodcentr https://www.instagram.com/skc_ku/ Дополнительно, для удобства зрителей, для масштабных проектов были оформлены и велись дополнительные группы (встречи) в социальных сетях. https://www.instagram.com/silverfashionkur/ https://vk.com/silver_nit https://vk.com/multielkavskc	(июль декабрь) Ежедневно (июль декабрь) Январь 2018г.
--	-----------	--	---	---

2. Недостаток информации о деятельности учреждения на сайте учреждения	Изменение и дополнение информации о деятельности МАУК СКЦ на официальном сайте	2 квартал 2018 года	Ткаченко Аксинья Викторовна, менеджер по связям с общественностью	96 https://vk.com/zvezda66skc https://vk.com/ruda.kamensk https://ok.ru/kamstar18 https://ok.ru/snsc https://ok.ru/group/55247644917870 Контроль качества и актуальности информации приводится еженедельно и акцентированно в конце отчетного месяца при составлении отчета по выполненным работам	Каждый вторник еженедельно и 25 числа каждого месяца (июль-декабрь)
3. Отсутствие электронных сервисов на сайте учреждения	Внедрить технологию онлайн продаж билетов через сайт «Учреждения»	2 квартал 2018 года	Ткаченко Аксинья Викторовна, менеджер по связям с общественностью	В разделе «Любительские объединения» размещено обновленное расписание занятий и ответственные лица на 2018 год http://skc66.ru/lyubitelskie-obedineniya-v-skts/ Разработано и внедрено диалоговое окно «Задать вопрос директору Социально-культурного центра». Воспользоваться услугой может любой желающий. http://skc66.ru/lyubitelskie-obedineniya-v-skts/?sc=1 На сайте внедрен и работает сервис по продаже билетов.	август-сентябрь
					июль - декабрь

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 Асия Викторовна, менеджер по рекламе	Проведено анкетирование посетителей Социально-культурного центра. Заполнена 149 анкета. 89% посетителей поставили оценки «Отлично» и «Хорошо» Сбор предложений и замечаний по режиму работы Учреждения и соблюдение сроков предоставления услуг	август Август-сентябрь
	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 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,	По мере поступления жалоб и предложений (июль-декабрь)

					производятся реагирование, контролируемое руководителями старшим администратором.	
5. Недостаточное качество работы с посетителями и компетентность персонала	Проведение тематических совещаний с работниками Учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями	Второе полугодие	Директор Сергеева Оксана Нурисламовна	Совещания проводятся ежемесячно	Июль-декабрь	
6. Недостаточная доброжелательность сотрудников при общении с посетителями	Проведение тренинга обслуживающим и техническим персоналом по культуре общения и корпоративной этике	1 раз в полугодие	Директор Сергеева Оксана Нурисламовна	Тренинг проведен	сентябрь	
7. Недостаточное качество полиграфических рекламных материалов	Улучшение качества и содержания полиграфических рекламных материалов Учреждения	постоянно	Заместитель директор Павел Рудольфович	В штат Социально-культурного центра принят графический дизайнер, для работы со всей полиграфической продукцией, а также, для создания макетов афиш.	Июль-декабрь	

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