

ОТЧЕТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг за II полугодие 2019 г.
Муниципального автономного учреждения культуры «Социально-культурный центр города Каменска-Уральского»
(наименование организации)



УТВЕРЖДАЮ
Директор МАУК «СКЦ»
Сергеева О.Н.
2019г.

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
1. 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./Пахагуева К.А. Менеджер по связям с общественностью	Размещение актуальной информации на официальном сайте https://skc66.ru/category/skc-news/ https://skc66.ru/calendar/cat_ids-90/	Ежедневно
Невоевременное 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 новостей статей, отчетов и фотоотчетов с мероприятий СКЦ в социальных сетях и на	постоянно		Размещение новостных статей, отчетов и фотоотчетов с мероприятий СКЦ в социальных сетях и на официальном сайте Социально-культурного центра. https://skc66.ru/category/skc-news/ https://vk.com/skc66	Ежедневно

<p>Правовыми актами.</p> <p>официальном сайте Социально-культурного центра.</p>	<p>Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения</p> <p>Мониторинг актуальности и полноты информации, размещаемой на информационных стендах в здании Социально-культурного центра</p>	<p>постоянно</p> <p>постоянно</p>	<p>Лейч П.Р. Заместитель директора</p>	<p>https://www.facebook.com/ku.methodcenter https://ok.ru/skcku https://www.instagram.com/skc_ku/ Создание и размещение актуальной информации в социальных сетях о проектах, которые реализуются на базе Социально-культурного центра https://vk.com/tuda_kamensk https://vk.com/kinouliza https://vk.com/kapnavalderi2019 https://vk.com/zvezda66skc</p> <p>Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения</p> <p>Мониторинг актуальности и полноты информации, размещаемой на информационных стендах в здании Социально-культурного центра</p>	<p>Ежедневное размещение информации перед началом проекта и после его окончания.</p> <p>Ежедневно</p> <p>Ежедневно</p>
<p>II. Доступность услуг для инвалидов</p>					
<p>Не проводится инструктаж и обучение сотрудников Учреждения по работе с инвалидами.</p> <p>Не хватает дополнительного оборудования для комфортного пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории Учреждения.</p>	<p>Инструктирование и обучение лиц, на которых административно- распорядительным актом организации возложено оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им пользоваться услугами,</p>	<p>4 квартал 2019 года</p>	<p>Сергея О.Н. Директор</p>	<p>Проведено инструктирование и обучение лиц, на которых административно- распорядительным актом организации возложено оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им пользоваться услугами, включая сопровождение</p>	<p>ноябрь 2019</p>

Не в полном объеме размещена документация на официальном сайте Учреждения.	включая сопровождение				
	Приобретение спецзнаков (тактильные таблички, в т.ч. выполненные шрифтом Брайля) и размещение их в здании	3 квартал 2019 года	Сергеева О.Н. Директор	Приобретены и установлены таблички, выполненные шрифтом Брайля, на большом и малом залах	30.09.2019

III. Добросовестность, 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»	10.09.2019
					25.10.2019

IV. 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 и рекламных материалов учреждения работает художник-дизайнер со специализированным образованием	постоянно

<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".