



СОГЛАСОВАНО

Начальник управления по
делам культуры мэрии г. Череповца

С.В. Волохова

«23» октября 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

директор МБУК «ДК «Строитель»
имени Д.Н. Мамлеева

М.П. Загребина

«23» октября 2019 г.



ПЛАН

мероприятий по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры «Строитель» имени Д.Н. Мамлеева

г. Череповец
2019 г.

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 учреждением	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации культуры					
Отсутствие на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет» канала обратной связи (FAQ) - «Часто задаваемые вопросы»	Создание раздела «Часто задаваемые вопросы» и он-лайн чата с посетителями на официальном сайте Учреждения.	3 квартал 2019	Простокишина К.С., специалист по связям с общественностью	выполнено	06.09.2019
2. Комфортность условий предоставления услуг					
Недостаточная организация комфортных условий пребывания в Учреждении (по результатам анкетирования потребителей услуг)	Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие и понятность навигации внутри организации.	1 квартал 2020	Тиукова Н.В., заместитель директора по АХЧ, Простокишина К.С., специалист по связям с общественностью, Дурягина Л.Б., директор КДЦ «Северный», Бараева М.Ю., директор КДК «Звезда»		
3. Доступность услуг для инвалидов					
Территории, прилегающие к Учреждению, с учетом доступности для инвалидов: и их помещения доступны для инвалидов не в полном	Обеспечение территорий, прилегающих к организациям культуры, и их помещений с учетом доступности для инвалидов:	1 полугодие 2020 года	Шитов В.Н., главный инженер		

объеме	<ul style="list-style-type: none"> - наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличием кнопки-вызова персонала для инвалидов 				
	<ul style="list-style-type: none"> - наличием адаптированных поручней, расширенных дверных проемов; - наличием сменных кресел-колясок; - наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений 	1 полугодие 2020 года (подготовка документов для внесения в проект бюджета), 2021 год (выполнение работ при выделении средств из городского бюджета)	Тиукова Н.В., заместитель директора по АХЧ		
Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	<p>Обеспечение в Учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно точечным шрифтом Брайля 	1 полугодие 2020 года (подготовка документов для внесения в проект бюджета), 2021 год (выполнение работ при выделении средств из городского бюджета)	Шитов В.Н., главный инженер, Тиукова Н.В., заместитель директора по АХЧ		
4. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Недостаточная удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при	Проведение с сотрудниками Учреждения инструктажей по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям.	ежеквартально	Лютова Л.Н., старший администратор, Прудникова М.К. специалист по		

использовании дистанционных форм (по результатам анкетирования)	Организация обучения работников Учреждения доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)		кадрам Дурягина Л.Б., директор КДЦ «Северный», Бараева М.Ю., директор КДК «Звезда»		
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Недостаточная удовлетворенность получателей услуг условиями их оказания (по результатам анкетирования)	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг	На постоянной основе	Загребина М.П., директор, Простокишина К.С., специалист по связям с общественностью		