



УТВЕРЖДАЮ

Румянских Н.Ю.  
«  » \_\_\_\_\_ 2021г.

### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
Муниципальным бюджетным учреждением культуры  
«Чарышский районный культурно-досуговый центр» на 2021 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	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.1.	Не достаточная полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей культурную деятельность, размещенной на официальной странице сайта организации в сети «Интернет»	Обновление (актуализация) информации об организации, осуществляющей культурно-досуговую деятельность, размещенной на официальном сайте комитета по культуре, спорту и делам молодежи Администрации Чарышского района - Создать официальный сайт организации МБУК «Чарышский РКДЦ» с вкладками «Интернет» раздела «Независимая оценка качества культурно-досуговой деятельности (НОККДД)	1 квартал 2021г	Директор РКДЦ Пастухова И.В.		



		для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества культурно-досуговых услуг				
1.2.	Недостаточная информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальной странице организации культуры	Обеспечить на официальной странице сайта организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: -анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё; - электронных сервисов(форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	2 квартал 2021г	Директор РКДЦ Пастухова И.В.  Менеджер культурно – досуговой организации МБУК «Чарышский РКДЦ»  Гончарова А.С.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>						
2.1.	Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры	Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); -санитарное состояние помещений организаций;	1 квартал 2021	Директор РКДЦ Пастухова И.В.		



		- возможность получения услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
3.1.	Территории, прилегающие к организациям культуры, учетом доступности для инвалидов: и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	Обеспечение территорий, прилегающих к организациям культуры, и их помещений с организациями культуры, учетом доступности для инвалидов: - наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличием адаптированных поручней, расширенных дверных проемов; - наличием сменных кресел-колясок; - наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	2021г.-2023	Директор РКДЦ Пастухова И.В.		
3.2.	Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями	Обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и	2021г.-2023	Директор РКДЦ Пастухова И.В.		



	услуг	<p>зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> </ul> <p>помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организаций);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дом</li> </ul>				
<b>IV.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
4.1.	Удовлетворительные отзывы получателей услуг о общении с работниками культуры	Продолжить организацию обучения работников организации культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организацию культуры и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	Постоянно	Директор РКДЦ Пастухова И.В.		
<b>V.</b>	<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					



5.1.	Недостаточная удовлетворенность получателей услуг условиями их оказания	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг	постоянно	Директор РКДЦ Пастухова И.В.		
		Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг	постоянно	«Соблюдение режима работы организацией культуры», «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры»,		
		Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций	1, 3 кварталы 2021 года	«Удобство графика работы организации культуры», «Компетентность персонала организации культуры»,		
				«Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом»		

Директор МБУК «Чарышский РКДЦ»



И.В. Пастухова