**ПЛАН**

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

**МБУ «Дворец культуры»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **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** |
| **I.** | **Открытость и доступность информации об организации** | | | | |
| 1.1. | Недостаточная  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 официальной странице в группе ВК , на сайте учреждения. | 2020г | Директор МБУ ДК | Обновили и дополнили (актуализировали)  информации о МБУ «Дворец культуры», размещенной на официальной странице в группе ВК, на сайте учреждения. |
| 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 | 2020г | Директор МБУ ДК | Разместили анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё |
| **II.** | **Комфортность условий предоставления услуг** | | | | |
| 2.1. | Недостаточная  организация  комфортных условий  пребывания в  организации 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.);  - возможность получения  услуги (по телефону, с использованием сети  "Интернет” на официальном сайте  организации, при личном посещении и пр.) | 2020г | Директор МБУ ДК | Частичное обеспечение организации комфортных  условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха  (ожидания);  - наличие и доступность санитарно-  гигиенических помещений (чистота  помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - возможность получения  услуги (по телефону, с использованием сети  "Интернет” на официальном сайте  организации, при личном посещении и пр.)  Доступность (частично) услуг по навигации для людей с ОВЗ.  - отсутствие питьевой воды в учреждении. |
| **III.** | **Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | |
| 3.1. | Удовлетворительные отзывы получателей  услуг общении с  работниками культуры | Разработка Положения Кодекса по этике для работников учреждениями культуры.  Организация обучения работников учреждения 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). | 1 квартал 2020г  Постоянно | Директор МБУ ДК | Утверждено Положение «О Кодексе профессиональной этики сотрудников учреждения культуры» от 11.02.2020г, работники учреждения ознакомлены. Проведено обучение работников МБУ ДК 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). |
| **IV.** | **Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | |
| 4.1. | 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 МБУ ДК | Организовано анкетирование получателей услуг на официальном сайте, и в группе ВК.  Согласно полученным обращениям изменен график работы тренажерного зала.  Использование канала обратной связи на официальном сайте учреждения.  Доступность Книги отзывов для получателей услуги в группе ВК. |
| Внедрение новых форм работы,  корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг | постоянно |
| Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организации | 1;3 кварталы 2020года |
| Обеспечить доступность Книги жалоб и предложений для получателей услуги | Постоянно |