**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. | Недостаточнаяполнота и актуальностьинформации оборганизации,осуществляющей культурнуюдеятельность,размещенной наофициальной 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. | Недостаточнаяорганизациякомфортных условийпребывания ворганизации культуры | Обеспечение организации комфортныхусловий для предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха(ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистотапомещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- возможность полученияуслуги (по телефону, с использованием сети"Интернет” на официальном сайтеорганизации, при личном посещении и пр.) |  2020г | Директор МБУ ДК | Частичное обеспечение организации комфортныхусловий для предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха(ожидания);- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистотапомещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- возможность полученияуслуги (по телефону, с использованием сети"Интернет” на официальном сайтеорганизации, 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 получателейуслуг общении сработниками культуры | Разработка Положения Кодекса по этике для работников учреждениями культуры.Организация обучения работников учреждения доброжелательному и вежливому общению с получателями услугпри их непосредственном обращении в организацию культуры и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощьюэлектронных 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 услугпри их непосредственном обращении в организацию культуры и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощьюэлектронных сервисов). |
| **IV.** | **Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 4.1. | Недостаточная удовлетворенностьполучателей услугусловиями 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 |