

УТВЕРЖДАЮ

Глава Тасеевского района

О.А. Никаноров

«16» 01.2020 г.



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

**МБУК «Тасеевская централизованная клубная система»
на 2020 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
1. Открытость и доступность информации об организации культуры					
Не соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.	Приведение в соответствие с Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"	30.02.2020	Балахнина А.В., директор МБУК «Тасеевская ЦКС»		

	информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».				
Недостаточное функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Выстраивание коммуникации с аудиторией через интернет, социальные сети: https://vk.com/club58388996 , https://ok.ru/mbuktaseev , http://tasrdk.ru/ , http://kstase9n.beget.tech/ , и другие (создание формы обратной связи на официальном сайте, публикация регулярных постов о подписке на рассылку о мероприятиях, проведение розыгрышей и др.)	31.12.2020	Балахнина А.В., директор МБУК «Тасеевская ЦКС»		
Недостаточная информированность населения о деятельности учреждения	Осуществление контроля за своевременным размещением актуальной информации о деятельности МБУК «Тасеевская ЦКС» на официальном сайте и страницах социальных сетей. Размещение афиш о проведении платных мероприятий учреждения на площадках касс продажи билетов на культурно-зрелищные мероприятия.	31.12.2020	Балахнина А.В., директор МБУК «Тасеевская ЦКС»		
2. Комфортность условий предоставления услуг					
Наличие неудовлетворенности комфортностью условий организации (отсутствие кондиционера, кулера, недостаточно комфортна зона отдыха для посетителей)	Организация комфортных условий в организации для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации/учреждения; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций.	31.12.2020	Балахнина А.В., директор МБУК «Тасеевская ЦКС»		
3. Доступность услуг для инвалидов					
Недостаточно оборудованы территории, прилегающее к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов.	Изучение вопроса оснащения помещений учреждения специальным оборудованием инвалидов. Формирование предложений о дополнительных финансовых потребностях. Формирование предложений по приобретению и установке необходимого специализированного	31.12.2020	Балахнина А.В., директор МБУК «Тасеевская ЦКС»		

	оборудования для улучшения условий доступности услуг учреждения для инвалидов (перечень оборудования, объемы финансирования).				
Недостаточное обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Обеспечение условий доступности услуг для инвалидов. Оборудовать помещения адаптированными поручнями, расширенными дверными проёмами. Оснащение спецоборудованием санитарно-гигиенических помещений.	31.12.2020	Балахнина А.В., директор МБУК «Тасеевская ЦКС»		
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	Устройство входных групп с учетом потребностей инвалидов Размещение оборудования и носителей информации с учетом потребностей инвалидов Адаптация посадочных мест в зрительном зале	31.12.2020	руководители УК		
4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры					
Наличие неудовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуг.	Мониторинг обращений жалоб, предложений от получателей услуг.	31.12.2020	Балахнина А.В., директор МБУК «Тасеевская ЦКС»		
Недостаточная доброжелательность работников организации, работающих с посетителями	Проведение инструктажей с контактным персоналом (администраторы, гардеробщики, смотрители, охрана) по этике общения и поведению, решению конфликтных ситуаций, соблюдению посетителями правил посещения учреждения	31.12.2020	Балахнина А.В., директор МБУК «Тасеевская ЦКС»		
Недостаточная доброжелательность работников организации, работающих с посетителями	Проведение семинара со специалистами МБУК «Тасеевская ЦКС» о культуре поведения, внешнего вида, этике делового общения, правилах ведения телефонных переговоров (1 раз в полугодие)	31.12.2020	Балахнина А.В., директор МБУК «Тасеевская ЦКС»		
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Неудовлетворенность графиком работы учреждения	Корректировка расписания работы учреждения.	май, октябрь 2020	Балахнина А.В., директор МБУК «Тасеевская ЦКС»		

