

УТВЕРЖДАЮ ГЛАВА ЧЕМСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
ТОГУЧИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ  
ОБЛАСТИ



*С.М. Тарасов* 28.01.2019  
(подпись) (дата)

ПЛАН по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2019 год

МКУК «ЧЕМСКОЙ КДЦ»

| №    | 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 <sup>2</sup>     |                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                              | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| I.   | Открытость и доступность информации об организации                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                              |                                                         |                             |
| 1.1. | Полнота и актуальность информации об учреждении, осуществляющем оказание услуг, и его деятельности, размещенной на официальном сайте администрации Чемского сельсовета в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе культура (балл – удовлетворенности 78,57) | - Обновление (актуализация) информации об учреждении, размещенной на официальном сайте организации.<br><br>Добавление новых разделов, отражающих деятельность учреждения | Постоянно                            | Журавлев Г.Н.<br>звукооператор СДК<br>с.Чемское                              |                                                         | В течении года              |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации в сети                                                                                                                                                                                                                                 | - Проверка сайта с целью своевременного внесения изменений (обновлений) в                                                                                                | Постоянно                            | Журавлев Г.Н.<br>звукооператор СДК<br>с.Чемское                              |                                                         | В течении года              |

|                                                      |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |                                                           |  |                   |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------|--|-------------------|
|                                                      | «Интернет» сведений о<br>работниках учреждения.                                                                                                         | информацию в раздел «Сведения о<br>работниках учреждения»                                                                                                                                                                                                                                            |                     |                                                           |  |                   |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b> |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |                                                           |  |                   |
| 2.1.                                                 | Мероприятия,<br>направленные<br>на повышение<br>уровня<br>бытовой<br>комфортности<br>пребывания в<br>учреждении. (балл –<br>удовлетворенности<br>89,42) | Поддерживать комфортность<br>пребывания в организации (тепло,<br>косметический ремонт помещений<br>чистота помещений и пр.).<br><br>Поддерживать соблюдение режима<br>работы учреждения.<br><br>Соблюдать установленные сроки<br>предоставления услуг<br>учреждения (планы, работа кружков<br>и пр.) | В течение 2019 года | Зайцева Г.В.<br>Директор КДЦ                              |  | В течение<br>года |
| 2.2                                                  | Усовершенствование<br>комфортных условий и<br>доступности получения<br>услуг.                                                                           | Организация помощи для<br>беспрепятственного посещения<br>мероприятий в структурных<br>подразделениях КДЦ.                                                                                                                                                                                           |                     | Зайцева Г.В.<br>Директор КДЦ,<br><br>Все работники<br>КДЦ |  | В течение<br>года |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>          |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |                                                           |  |                   |
| 3.1.                                                 | Доступность услуг для<br>лиц с<br>ограниченными<br>возможностями здоровья<br>( балл-<br>удовлетворенности<br>38,17%)                                    | Обеспечение доступности<br>Маломобильным группам населения;<br>людям, испытывающим затруднения<br>при самостоятельном передвижении,<br>получения услуг, а также<br>необходимой информации в<br>учреждениях.<br><br>- Организация работы по развитию<br>материально-технической базы                  | Постоянно           | Зайцева Г.В.<br>Директор КДЦ,<br><br>Все работники<br>КДЦ |  | В течение<br>года |
| 3.2.                                                 | Обеспечение в<br>организации условий<br>доступности,<br>позволяющих инвалидам<br>получать услуги наравне                                                | - дублирование для инвалидов по<br>слуху и зрению звуковой и<br>зрительной информацией;                                                                                                                                                                                                              |                     | Зайцева Г.В.<br>Директор КДЦ,<br><br>Все работники<br>КДЦ |  | В течение<br>года |

|            |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                                                                                     |  |                |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------|
|            | с другими                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                                                                                     |  |                |
| <b>IV.</b> | <b>Доброжелательность, вежливость работников организации</b>                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                                                                                     |  |                |
| 4.1.       | Отзывы получателей услуг о недостаточной доброжелательности, вежливости работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (99,22% бал - удовлетворённости) | Организация обучения работников учреждения культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при первичном контакте и информировании получателя услуг<br><br>проведение инструктажей не реже 2 раз в год                                                                                                                                           | В течении 2019 года          | Зайцева Г.В.<br>Директор КДЦ,                                                       |  | В течении года |
| 4.2.       | Отзывы получателей услуг о недостаточной доброжелательности, вежливости работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.                         | Организация обучения работников учреждения культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в учреждение и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)                                                                              | постоянно                    | Зайцева Г.В.<br>Директор КДЦ                                                        |  | В течении года |
| <b>V.</b>  | <b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                                                                                     |  |                |
| 5.1.       | Общая не удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры<br><br>(98,05% бал - удовлетворённости)                                                                                   | Обеспечить работоспособность раздела «Независимая оценка качества предоставления услуг» с доступом к нему не более чем 2 переходами по сайту и возможностью оценить учреждение культуры, наличие системы обратной связи.<br><br>Сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в учреждении и разместить его на официальном сайте организации. | Постоянно<br><br>30.01.2019. | Зайцева Г.В.<br>Директор КДЦ<br><br>Журавлев Г.Н.<br>звукооператор СДК<br>с.Чемское |  | В течении года |

|      |                                                                                        |                                                                                                                                                                                 |                     |                              |  |                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|--|----------------|
|      |                                                                                        |                                                                                                                                                                                 |                     |                              |  |                |
| 5.2  | Получатели услуг, которые не готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг | 2 раза год          | Зайцева Г.В.<br>Директор КДЦ |  | В течении года |
| 5.3. | Получатели услуг, не удовлетворенные графиком работы организации                       | Корректировка графика работы согласно полученным обращениям, пожеланиям получателей услуг                                                                                       | В течении 2019 года | Зайцева Г.В.<br>Директор КДЦ |  | В течении года |