УТВЕРЖДАЮ

Начальник отдела культуры

Администрации Кольского района

Хрипкова Н.М.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

МАУК «Кольский районный Центр культуры»

на 2019 - 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 [<2>](#P297) | | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | | фактический срок реализации |
|  |  | |  |  |  | |  |
| I. Открытость и доступность информации об организации. | | | | | | | |
| * 1. Недостаточность общей информации об учреждении на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | | Дополнить контактную информацию. | До 01.06.  2019 | Комарова Л.И., зам.директора по творчеству | |  |  |
| Разместить на сайте фамилии, имена, отчества, должности руководящего  состава, структурных  подразделений, творческих коллективов. | До 01.06.  2019 | Дуган К.А., программист,  Комарова Л.И., зам.директора по творчеству | |
| Разместить схему размещения организации культуры, схему проезда к учреждению. | До 01.03.  2019 | Дуган К.А., программист | |
| * 1. Недостаточный уровень доступности и актуальности | | Внести изменения интерфейса сайта организации с добавлением новых разделов, отражающих информационно – рекламную деятельность (расширение форм и методов информирования населения, повышение качества и содержательности информации), расширение возможности получения информации в онлайн режиме. | До 01.03.  2019 | Дуган К.А., программист | |  |  |
| Размещать на сайте учреждения, в сети Интернет, на рекламных щитах города и у Центра культуры информацию о планируемых мероприятиях для разных групп населения, проекты положений о конкурсах и фестивалях. | В течение года | Комарова Л.И., зам.директора по творчеству,  Дуган К.А., программист | |
| Обеспечить наличие на официальном сайте организации электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам. | До 01.05.  2019 | Дуган К.А., программист | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | | |
| 2.1. Недостаточная удовлетворённость комфортностью условий пребывания в организации культуры. | | Разработать систему пространственно-ориентирующей информации путем установки указателей внутри помещений учреждения, информационных листовок о мероприятиях учреждения. | До 01.05.  2019 | Червоный И.И., зам. директора по содержанию здания |  | |  |
| Обеспечить доступность санитарно – гигиенических помещений (наличие средств гигиены – мыло, туалетная бумага, вода, сушилки для рук). | В течение года | Червоный И.И., зам. директора по содержанию здания |
|  | |  |  |  |  | |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | | |
| 2.5. Необходимость дополнительных мер по организации доступности услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения. | | Провести ежегодный инструктаж среди сотрудников организации по вопросам предоставления услуг инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья. | До 01.04.  2019, 2020 | Комарова Л.И., заместитель директора по творчеству, Червоный И.И., заместитель директора по содержанию здания |  | |  |
| Проработать с органами местного самоуправления вопрос оборудования специальных парковочных мест для транспортных средств инвалидов. | До 01.06.  2019 | Червоный И.И., заместитель директора по содержанию здания |  | |
|  | |  |  |  |  | |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | | | |
| 4.1. Недостаточная предупредительность сотрудников по отдельным вопросам работы с маломобильной категориейй населения. | Организовать работу по назначению ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при проведении мероприятий организации. | | ежегодно | Комарова Л.И., зам.директора по творчеству |  | |  |
|  | Обеспечить участие сотрудников организации в образовательных мероприятиях/ курсах повышения квалификации, тренингах и семинарах по обучению работников культуры эффективным методам взаимодействия с посетителями. | | ежегодно | Алтынникова Т.Р., директор |  | |  |
| Обеспечить контроль за соблюдением сотрудниками этики и культуры общения. | | ежегодно | Алтынникова Т.Р., директор |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | |
| Недостаточное разнообразие форм предоставляемых услуг для отдельных категорий населения. | Разработать форму анкеты и провести анкетирование среди посетителей с целью исследования предпочтений населения в культурно-досуговой сфере и о качестве и доступности услуг в учреждении. | | Ежегодно до 01.12. | Комарова Л.И., зам.директора по творчеству |  | |  |
|  | Провести анализ анкетирования с целью определения приоритетных направлений работы учреждения. | | ежегодно | Комарова Л.И., зам.директора по творчеству |  | |  |
|  | Внести на сайте учреждения корректировки в раздел, освещающий работу творческих коллективов, любительских объединений и кружков учреждения. | | До 01.06.  2019 | Комарова Л.И., зам.директора по творчеству,  Дуган К.А., программист |  | |  |

Директор КРЦК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.Р.Алтынникова

подпись