



СОГЛАСОВАНО

Начальник управления по
делам культуры мэрии г. Череповца

С.В. Волохова

«23» *сентября* 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «Дворец химиков»
Е.Г. Морозова

«23» *сентября* 2019 г.

ПЛАН

мероприятий по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг
МБУК «Дворец химиков» города Череповца на 2019-2020 гг.

г. Череповец
2019 г.

ПЛАН по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Череповца году на 2019-2020 гг. разработан в соответствии с частью 7 статьи 11 Федерального закона от 05.12.2017 N 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Цель: Разработка системы мероприятий, направленных на улучшение качества и эффективности работы учреждений культуры по утвержденным критериям: «открытость и доступность информации об организации культуры»; «комфортность условий предоставления услуг»; «доступность услуг для инвалидов»; «доброжелательность, вежливость работников организаций»; «удовлетворенность условиями оказания услуг» (В соответствии с приказом Минкультуры РФ от 27 апреля 2018 года №3599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества услуг организациями 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 учреждением	Планный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации культуры					
Недостаточная удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационном стенде, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (по результатам анкетирования)	Постоянная актуализация информации на стендах, сайте, её своевременное размещение.	на постоянной основе	Минина Е.Н., специалист по связям с общественностью		
	1.Создание раздела «Технические характеристики концертных залов» (звуковое, световое оснащениеБольшого и Малого залов) на официальном сайте учреждения. 2.Разработка канала обратной связи (FAQ) - «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте.	III квартал 2020 года	Минина Е.Н., специалист по связям с общественностью		
2. Комфортность условий предоставления услуг					
Недостаточная организация комфортных условий пребывания в Учреждении (по результатам анкетирования потребителей услуг)	1.Постоянный контроль за чистотой помещений. 2. Химчистка кресел в большом зале Дворца. 3. Модернизация интернет-системы продажи билетов в кассах. 4. Проведение ямочного ремонта дороги внутреннего двора Дворца.	IV квартал 2019 года	Воробьева С.В., заведующий хозяйством Курсаков А.Ю., инженер (по организации эксплуатации и ремонту компьютерной, множительной техники)	- Химчистка кресел в большом зале Дворца проведена. - Ямочный ремонт дороги внутреннего двора Дворца проведён.	4-6.10.2019 20.09.2019

3. Доступность услуг для инвалидов

Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	Составление сметы расходов на реконструкцию санитарно-гигиенических помещений, в том числе для инвалидов	II квартал 2020 года	Фомин А.С., ведущий инженер по эксплуатации теплотехнического оборудования	
	Привлечение к участию коллективы «Дружба» и «Надежда» РЦ «Преодоление» в новой тематической программе «Мы из будущего»	I квартал 2020 года	Ступнева Д.А., художественный руководитель	
	Проработка вопроса об интернет-трансляции значимых мероприятий, проводимых с «ИМА Череповец»	2020 год	Курсаков А.Ю., инженер (по организации эксплуатации и ремонту компьютерной, множительной техники)	

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Недостаточная удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм (по результатам анкетирования)	Постоянная работа с персоналом: проведение собраний по соблюдению кодекса этики Дворца химиков.	на постоянной основе	Морозова Е.Г., директор	
---	---	----------------------	----------------------------	--

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Недостаточная удовлетворенность получателей услуг условиями их оказания (по результатам анкетирования)	Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг посредством проведения опросов и анкетирования получателей услуг, отслеживания комментариев, сообщений в Интернет-пространствах.	На постоянной основе	Чернова О.А., заместитель директора Дворца (по основной деятельности)	
--	---	----------------------	--	--