

УТВЕРЖДАЮ _____ Терешкова А.В.
 начальник департамента культуры, спорта и молодежной
 политики города Новосибирска
 (подпись) _____ 28.01.2019
 (дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2019 год
 муниципального бюджетного учреждения культуры города Новосибирска «Дворец культуры имени М.Горького»

№	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 организациями культуры	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
Открытость и доступность информации об учреждении						
1.1.	Недостатков не выявлено (интегральное значение по критерию – 97,29)	Поддерживать в актуальном состоянии размещение информации о деятельности учреждения на официальном сайте www.bus.gov.ru и сайте учреждения dkgnsk.ru , в соответствии с требованиями, установленными приказами: Минфина России от 21.07.2011 № 86н, Минкультуры РФ № 277 от 20.02.2015. Поддерживать в актуальном	Постоянно	Жданова Н.В. - заместитель директора Жигадлова Е.Н. - менеджер		

		состоянии размещение информации о деятельности учреждения на стендах учреждения.				
		Дополнить сайт dkgnsk.ru разделом «Часто задаваемые вопросы» для получения обратной связи (электронного обращения/жалоб/предложений) от получателей услуг	Февраль	Жданова Н.В.- зам. директора		
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения						
2.1	Наличие недостатков в организации комфортных условий пребывания и организации культуры (интегральное значение по критерию – 92,34)	Обеспечение организацией комфортных условия для получателей услуг: - поддерживать комфортные условия в зоне отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - поддержание санитарно-гигиенических помещений в чистоте и обеспечении их гигиеническими средствами; - доступность питьевой воды.	Постоянно	Жданова Н.В.- зам. директора Замалетдинова Г.Н.- начальник хозяйственного отдела		
2.2.	Отсутствие возможности бронирования услуги доступности записи на получение услуги	Расширение возможности получения бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» (странички в социальной сети «ВКонтакте», эл. почты dkgnsk@vandex.ru , при личном посещении и пр.) по мере необходимости.	Постоянно	Жданова Н.В.- зам. директора		

Доступность услуг для инвалидов

3.1.	Территория, прилегающая к организации, и ее помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него на выделенных стоянках для автотранспортных средств инвалидов, наличие сопровождающего персонала от организации.	Постоянно	Жданова И.В. - зам. директора Зыкова И.Г. - начальник культурно-массового отдела		
3.2.	Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуги.	Получение разрешительных документов от органов охраны объектов культурного наследия для дальнейшего формирования плана и сметы по реализации рекомендаций паспорта доступности и создания условий доступности услуг для инвалидов наравне с другими получателями услуг.	В течение года	Михайлова Т.Е. - директор		
<i>Доброжелательность, вежливость работников организации</i>						
4.1.	Недостатков не выявлено (интегральное значение по критерию – 99,09)	Систематически проводить в коллективе занятия по повышению профессионального уровня, включая мероприятия по повышению производственной квалификации	В течение года	Жданова Н.В. - зам. директора		
<i>Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>						
5.1.	Недостатков не выявлено (интегральное значение по критерию – 99,09)	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей	Постоянно	Жданова Н.В. - зам. директора		

	услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг.				
	Мониторинг пожеланий, обращений, жалоб получателей услуг внесение корректировки в график работы.	Постоянно	Жданова Н.В.- зам. директора		
	Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организации.	Постоянно	Жданова Н.В.- зам. директора		