

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МБУК ДК им. М.Горького
Т.Е.Михайлова

« 11 » января 2020 года



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

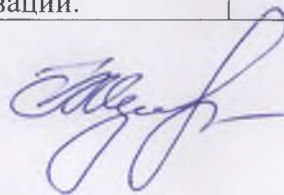
№ п,п	Наименование критерия	Наименование мероприятия	Срок реализации	Дата реализации	Результат
<i>Открытость и доступность информации об учреждении</i>					
1.1.	Наличие недостатков в информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в перечне информации и требованиями к ней установленными нормативными актами	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: <i>Минфина России от 21.07.2011 № 86н, Минкультуры РФ № 277 от 20.02.2015.</i> Поддерживать в актуальном состоянии размещение информации о деятельности учреждения на стендах учреждения.	Постоянно	Постоянно	Информационная открытость

1.2.	Наличие недостатков на официальном сайте организации в функционировании дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Дополнить сайт dkgnsk.ru разделом «Часто задаваемые вопросы» для получения обратной связи (электронного обращения/жалоб/ предложений) от получателей услуг	Февраль	02.02.2019г.	Информационная открытость
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1	Наличие недостатков в организации комфортных условий пребывания в организации культуры	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 обеспечение их гигиеническими средствами; - доступность питьевой воды.	Постоянно	Постоянно	Повышения комфортности и оперативности получения услуг
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@yandex.ru , при личном посещении и пр.) по мере необходимости.	Постоянно	Постоянно	Информационная открытость
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	Постоянно	Повышение уровня комфортности и доступности услуг
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	Полученное новое охранное обязательство от 06.02.2019г. № 16 с рекомендациями по выполнению мероприятий /общие/	
<i>Доброжелательность, вежливость работников организации</i>					
4.1.	Наличие неудовлетворительных отзывов в адрес работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги	Систематически проводить в коллективе занятия по повышению профессионального уровня, включая мероприятия по повышению производственной квалификации	В течение года	Проведение занятий и индивидуальных бесед для сотрудников с марта по октябрь 2019г., ежемесячно каждый третий четверг месяца	Повышение профессионального уровня сотрудников
4.2.	Наличие неудовлетворительных отзывов в адрес работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг				

4.3.	Наличие неудовлетворительных отзывов в адрес работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по эл. почте, с помощью электронных сервисов)				
<i>Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>					
5.1.	Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг.	Постоянно	Постоянно	Повышение качества предоставления услуг с учётом мнения получателей услуг
		Мониторинг пожеланий, обращений, жалоб получателей услуг внесение корректировки в график работы.	Постоянно		
		Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организации.	Постоянно		

Заместитель директора МБУК ДК им. М.Горького



Н.В.Жданова