УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУК ДК «Салют»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Л.Нестерова

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г.

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**

по улучшению качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Дворе культуры «Салют»

по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2021 году

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **п/п**  **критерия** | **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией** | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией** | **Плановый срок реализации мероприятия** | **Ответственный исполнитель (ФИО и должность)** | **Сведения о ходе реализации мероприятия** | |
| **Реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | **Фактический срок реализации** |
| **1.** | **I. Открытость и доступность информации об организации** | | | | | |
| 1.1. | Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:   * контактные телефоны, адреса электронной почты учредите ля/учредителей; * свидетельство о государственной регистрации; * перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; * копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги; * копия плана ФХД или бюджетной сметы; * информация о материально-техническом обеспечении; * результаты независимой оценки качества оказания услуг;   - план по улучшению качества работы организации. | Размещение на официальном сайте организации следующей информации:   * контактные телефоны, адреса электронной почты учредите ля/учредителей; * свидетельство о государственной регистрации; * перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; * копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги; * копия плана ФХД или бюджетной сметы; * информация о материально-техническом обеспечении; * результаты независимой оценки качества оказания услуг;   - план по улучшению качества работы организации. | 01.03.2022 г. | Никитина Е.А. –  Заведующий информационно-аналитическим сектором МАУК ДК «Салют» | 25.02.2022 г. | 25.02.2022 г. |
| 1.2. | На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:  - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела «Часто задаваемые вопросы», получения консультации по оказываемым услугам и пр.);  - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | Размещение на официальном сайте организации следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:  - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела «Часто задаваемые вопросы», получения консультации по оказываемым услугам и пр.);  - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 01.03.2022 г. | Никитина Е.А. –  заведующий информационно-аналитическим сектором МАУК ДК «Салют» | 25.02.2022 г. | 25.02.2022 г. |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» менее 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг. | Размещение на сайте МАУК ДК «Салют» Платформы обратной связи (ПОС), позволяющей гражданам через форму на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», направлять обращения в учреждение, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях. | 25.02.2022 г. | Никитина Е.А. –  заведующий информационно-аналитическим сектором МАУК ДК «Салют» | 25.02.2022 г. | 25.02.2022 г. |
| 2. | **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | |
| 2.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг. | 1. Обеспечение онлайн-записи в клубные формирования, кружки и секции учреждения на официальном сайте <http://dk-salut.ru/> 2. Опубликование на сайте учреждения афиш на мероприятия с возможностью приобретения онлайн-билетов. | 25.02.2022 г.  Постоянно | Никитина Е.А. –  заведующий информационно-аналитическим сектором МАУК ДК «Салют» | 25.02.2022 г. | 25.02.2022 г. |
|  | **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| 3.1. | Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:  - сменные кресла-коляски;  - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации. | 1. Разработка проектно-сметной документации по оборудованию помещений с учетом доступности для инвалидов. 2. Направление заявки на получение целевой субсидии | 01.08.2023 г. | Матвеева Н.Г.. – заместитель директора по административно-хозяйственной работе МАУК ДК «Салют» |  |  |
| 3.2. | В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:   * дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; * дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; * возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). | На период проведения мероприятий для людей с ограниченными возможностями здоровья по слуху и зрению обеспечить услуги сурдопереводчика, а также дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. | Постоянно | Матвеева Н.Г.. – заместитель директора по административно-хозяйственной работе МАУК ДК «Салют»  Стёксова Е,Н. – заместитель директора по культурно- массовой работе МАУК ДК «Салют» |  |  |
| 4. | **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг. | Собрание трудового коллектива для повторного ознакомления с Кодексом профессиональной этики работников культуры, утвержденного Приказом руководителя учреждения №23 от 03.02.2020 г. | 28.02.2022 г. | Стёксова Е,Н. – заместитель директора по культурно- массовой работе МАУК ДК «Салют» |  |  |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг. | Собрание трудового коллектива для повторного ознакомления с Кодексом профессиональной этики работников культуры, утвержденного Приказом руководителя учреждения №23 от 03.02.2020 г. | 28.02.2022 г. | Стёксова Е,Н. – заместитель директора по культурно- массовой работе МАУК ДК «Салют» |  |  |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг. | Собрание трудового коллектива для повторного ознакомления с Кодексом профессиональной этики работников культуры, утвержденного Приказом руководителя учреждения №23 от 03.02.2020 г. | 28.02.2022 г. | Стёксова Е,Н. – заместитель директора по культурно- массовой работе МАУК ДК «Салют» |  |  |
| 5. | **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг. | Проведение опроса по удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, предоставляемых учреждением. | 01.04.2022 г. - 29.04.2022 г.  Ежегодно | Никитина Е.А. –  заведующий информационно-аналитическим сектором МАУК ДК «Салют» |  |  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг. | Проведение опроса по удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, предоставляемых учреждением. | 01.04.2022 г. - 29.04.2022 г.  Ежегодно | Никитина Е.А. –  заведующий информационно-аналитическим сектором МАУК ДК «Салют» |  |  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг. | Проведение опроса по удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, предоставляемых учреждением. | 01.04.2022 г. - 29.04.2022 г.  Ежегодно | Никитина Е.А. –  заведующий информационно-аналитическим сектором МАУК ДК «Салют» |  |  |