

УТВЕРЖДАЮ

Терешкова А.В.

начальник департамента культуры, спорта и молодежной политики мэрии города Новосибирска

(подпись)

(дата)

28.01.2019

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2019 год

Муниципального бюджетного учреждения культуры города Новосибирска «Культурно-досуговый центр имени К. С. Станиславского»

№	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	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I.	Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	Наличие недостатков касающихся актуальности, доступности и полноты информации об организации на общедоступных информационных ресурсах (информационные стенды, сайты)	Поддерживать в актуальном состоянии размещение информации о деятельности учреждения на официальном сайте www.bus.gov.ru и сайте учреждения www.kdc-stanislavskogo.ru , в соответствии с требованиями, установленными приказами: Минфина России от 21.07.2011 № 86н, Минкультуры РФ № 277 от 20.02.2015	Постоянно	Никитина Елена Алексеевна Гл. бухгалтер; Загоренко Лариса Григорьевна Зам. директора; Гутыра Сергей Андреевич Программист 1 категории	31.12.2020	31.12.2020
1.2.	Наличие недостатков, касающихся обеспечения на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Обеспечение на официальном сайте наличие и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, анкеты для опроса граждан и ссылки на нее, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «Часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и прочее)	Постоянно	Гутыра Сергей Андреевич Программист 1 категории	31.12.2020	31.12.2020

Комфортность условий предоставления услуг						
2.1.	Недостатков не выявлено (интегральное значение по критерию – 96,06)	Содержание в чистоте комфортной зоны отдыха (ожидания), санитарно-гигиенических помещений	Постоянно	Запрягаева Елена Александровна Директор	31.12.2020	31.12.2020
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.1.	Недостаточное оборудование территории, прилегающей к организации, с учетом доступности для инвалидов	Поддержание в надлежащем состоянии пандусов, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, поручней и расширенных дверных проемов	2019-2020 годы	Запрягаева Елена Александровна Директор	05.06.2019	05.06.2019
3.2.	Недостаточное обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг, включая: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	2019-2020 годы	Запрягаева Елена Александровна Директор	13.11.2020	13.11.2020
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
4.1.	Недостатков не выявлено (интегральное значение по критерию – 98,69)	Организация обучения работников доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организацию и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, электронных сервисов)	Постоянно	Загоренко Лариса Григорьевна Зам.директора	31.12.2020	31.12.2020
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1.	Недостатков не выявлено (интегральное значение по критерию – 99,24)	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицита условий оказания услуг	Постоянно	Загоренко Лариса Григорьевна Зам.директора	31.12.2020	31.12.2020
		Использование канала обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организации	Постоянно	Загоренко Лариса Григорьевна Зам.директора	31.12.2020	31.12.2020