Утвержден Постановлением администрации Сладковского сельского поселения от 17 .05.2019 № 62

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

**муниципальным бюджетным учреждением культуры «Сладковский культурно-досуговый центр» Сладковского сельского поселения на 2019год**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **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**[**2**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71826294/#2222) | |
| **реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | **фактический срок реализации** |
| **I.** | **Открытость и доступность информации об организации** | | | | | |
| 1.1. | Не достаточная  полнота и актуальность  информации об  организации,  осуществляющей культурную  деятельность,  размещенной на  официальной странице сайта организации в сети  «Интернет» | - Обновление (актуализация)  информации об организации, осуществляющей культурно-досуговую деятельность,  размещенной на официальном сайте Сладковского КДЦ | 2019г | Директор КДЦ |  |  |
| 1.2. | Недостаточная информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальной странице организации культуры | Обеспечить на официальной странице сайта организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё; - электронных сервисов(форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 2 квартал 2019г | Директор КДЦ |  |  |
| **II.** | **Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | |
| 2.1. | Недостаточная  организация  комфортных условий  пребывания в  организациях культуры | Обеспечение в организации комфортных  условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха  (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-  гигиенических помещений (чистота  помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  -санитарное состояние помещений  организаций;  - возможность получения  услуги (по телефону, с использованием сети  "Интернет” на официальном сайте  организации, при личном посещении и пр.) | 2019 год | Директор КДЦ |  |  |
| **III.** | **Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| 3.1. | Территории,  прилегающие к  организациям культуры, и помещения организаций культуры  доступны для  инвалидов не в полном  объеме | Обеспечение территорий, прилегающих к организациям культуры, и помещений в организациях культуры, с учетом доступности для инвалидов:  - наличием выделенных стоянок для  автотранспортных средств инвалидов;  - наличием пандусов, адаптированных поручней, расширенных дверных проемов;  - наличием специально оборудованных  санитарно-гигиенических помещений | 2019-2024  годы | Директор КДЦ |  |  |
| 3.2. | Недостаточное  создание условий  доступности,  позволяющих  инвалидам получать  услуги наравне с  другими получателями  услуг | Обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - 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;  - помощь, оказываемую работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность  сопровождения работниками организаций);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на  дому | 2019-2024  годы | Директор КДЦ |  |  |
| **IV.** | **Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | |
| 4.1. | Удовлетворительные отзывы получателей  услуг при общении с  работниками культуры | Продолжить организацию обучения работников организации культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг  при их непосредственном обращении в организацию культуры и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью  электронных сервисов) | Постоянно | Директор КДЦ |  |  |
| **V.** | **Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| 5.1. | Удовлетворенность  получателей услуг  условиями их оказания | Мониторинг обращений, жалоб,  предложений от получателей услуг | постоянно | Директор КДЦ |  |  |
| Внедрение новых форм работы,  корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг | постоянно |
| Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций | 2019 год |
|  |  |