**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор МКУК

«Бесскорбненский КДЦ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Г.И. Чмелько

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг МКУК «Бесскорбненский КДЦ»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименования мероприятия | Основание реализации | Срок реализации | Ответственный исполнитель | Результат | Показатели, характеризующие результаты выполнения мероприятий |
| Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об организации | | | | | | |
| 1. | Приведение в соответствие информации о деятельности культурно-досугового центра, размещённой на официальном сайте администрации Бесскорбненского сельского поселения, порядку размещения информации на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 | Усовершенствование рекламной деятельности | до 10-го февраля 2021 года | Заведующий сектором по КМР Качкарова В.В. | Формирование общественного мнения и положительного имиджа об учреждении | Рост количества потребителей услуг, увеличения численности участников культурно-досуговых мероприятий |
| 2. | Размещение на сайте учреждения сведения о предоставляемых услугах | Усовершенствование рекламной деятельности | Ежемесячно | Заведующий сектором по КМР  Качкарова В.В. | Формирование общественного мнения и положительного имиджа об учреждении | Рост количества потребителей услуг, увеличения численности участников культурно-досуговых мероприятий |
| 3. | Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:1) электронных сервисов ( форм для подачи электронного обращения, раздела «Часто задаваемые вопросы», получения консультаций по оказываемым услугам и пр.; 2) обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг культурно-досугового центра (наличие анкеты для опроса граждан, книга жалоб и предложений) | Повышение уровня качества услуг | Постоянно | Директор  Г.И. Чмелько | Повышение качества обслуживания населения, положительные отзывы со стороны населения. | Повышение уровня удовлетворённости со стороны населения качеством услуг в сфере культуры. |
| 4. | Систематические публикации информации о работе учреждения в Соц. Сетях, СМИ | Усовершенствование рекламной деятельности | Постоянно | Заведующий сектором по КМР  В.В. Качкарова | Формирование общественного мнения и положительного имиджа об учреждении | Рост количества потребителей услуг, увеличения численности участников культурно-досуговых мероприятий |
| 5. | Систематическое обновление информационных стендов | Усовершенствование информационной деятельности | Ежеквартально | Заведующий сектором по КМР  В.В. Качкарова | Повышение качества оказания услуг | Удовлетворение качеством оказанных услуг |
| Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения | | | | | | |
| 1. | Организация в фойе 1 этажа посадочных мест отдыха для детей и взрослых | Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг | Постоянно | Директор  Г.И. Чмелько | Организация работы по обеспечению комфортного и эстетического пространства в помещении МКУК «Бесскорбненский КДЦ» | Положительные отзывы со стороны посетителей |
| 2. | Доступность записи на получение услуги на сайте администрации Бесскорбненского сельского поселения | Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг | Постоянно | Заведующий сектором по КМР  В.В. Качкарова | Повышение качества оказания услуг | Повышение уровня удовлетворённости со стороны населения качеством услуг в сфере культуры. |
| Доступность услуг для инвалидов | | | | | | |
| 1. | Анализ возможностей расширения оборудования, позволяющего инвалидам получать услуги наравне с лицами, не имеющими ограничений по возможностям здоровья (установка кресел-колясок, оборудование санитарно-гигиенического помещения) | Улучшение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с лицами, не имеющими ограничений по возможностям здоровья | При наличии финансирования | Директор  Г.И. Чмелько | Обеспечение доступности, предоставления услуг МКУК «Бесскорбненский КДЦ» инвалидам | Повышение уровня удовлетворённости со стороны населения качеством услуг в сфере культуры. |
| 2. | Расширение дополнительных условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с лицами, не имеющими ограничений по возможностям здоровья (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому, доступность записи на получение услуги на официальном сайте Бесскорбненского сельского поселения и т.д.) | Улучшение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с лицами, не имеющими ограничений по возможностям здоровья | При наличии финансирования | Директор  Г.И. Чмелько | Обеспечение доступности, предоставления услуг МКУК «Бесскорбненский КДЦ» инвалидам | Повышение уровня удовлетворённости со стороны населения качеством услуг в сфере культуры. |
| Доброжелательность, вежливость работников МКУК «Бесскорбненский КДЦ» | | | | | | |
| 1. | Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, культура общения в телефонных переговорах, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения | Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг | Постоянно | Культорганизатор Д.В. Костенко | Повышение качества оказания услуг | Повышение уровня удовлетворённости со стороны населения качеством услуг в сфере культуры |
| Удовлетворённость качеством оказания услуг | | | | | | |
| 1. | Регулярный мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование) | Повышение уровня качества предоставляемых услуг | Постоянно | Директор  Г.И. Чмелько | Повышение качества обслуживания населения, положительные отзывы со стороны населения. | Положительные отзывы со стороны населения, повышение уровня удовлетворённости населения качеством услуг в сфере культуры |
| 2. | Внедрение новых форм работы, недопущение сокращения числа творческих коллективов | Повышение уровня качества предоставляемых услуг | Ежеквартальный мониторинг | Художественный руководитель Т.В. Селиверстова,  заведующий библиотекой  Т.Л. Жарикова, заведующий музея  Е.В. Жидкова | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг |