

УТВЕРЖДАЮ:
 И.О. Директора МАУ «Дирекция культуры
 и массового отдыха»
 Бетина И.И.



План
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципального автономного учреждения культуры
«Дирекция культуры и массового отдыха» на 2020 год

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

Наименование мероприятия	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества, должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
			Реализационные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации				
2. Мероприятия, направленные на повышение уровня комфортности условий предоставления услуг				
3. Работа по созданию условий для получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья				
Создание условий для повышения удобства получения информации на сайте учреждения, в том числе наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для слабовидящих.	На постоянной основе	Заместитель директора И. И. Бетина	Информационная открытость учреждения, в том числе для лиц с ограниченными возможностями. Своевременное (заблаговременное) размещение информации на официальном сайте учреждения с переходом на версию для слабовидящих.	На постоянной основе

Провести среди посетителей мониторинг существующего уровня комфортности условий пребывания в учреждении.	В течение года	Заместитель директора И.И. Бетина	Проанализировали выявленные недостатки и поступившие предложения по повышению комфортности.	В течение года
Выработать и реализовать мероприятия по повышению комфортности условий пребывания в учреждении	В течение года	Заместитель директора И.И. Бетина	На основе анализа мнения посетителей, в том числе граждан с ОВЗ, был произведен ремонт спуска, прилегающего к территории Городского парка культуры. Расширена зона для комфортного и безопасного подъема и спуска велосипедистов. Для посетителей с ограниченными возможностями здоровья ведется работа по планированию и корректировке площадки для подъема и спуска.	22.11.2021 По завершению работ ТЦ «РИО»
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры				
Проведение анализа удовлетворенности получателей услуг качеством обслуживания персонала учреждения	В течение года	Менеджер по рекламе К.А. Торопилькина	Обработка мониторинга по удовлетворенности услугами качества обслуживающего персонала учреждения	В течение года
Проведение планерок по формированию вежливого и доброжелательного отношения к посетителям учреждения	Еженедельно	Заместитель директора И.И. Бетина	Со специалистами учреждения еженедельно проводятся беседы по опросу повышения качества работы с посетителями, о правилах этикета и норм коммуникативного общения с получателями услуг	Еженедельно

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Изучение мнений получателей услуг при помощи проведения мониторинга для выявления оценки результативности и эффективности работы учреждения	В течение года	Менеджер по рекламе К.А. Торопилкина	Проводится анкетирование на предмет оценки качества оказания услуг посетителям МАУ «Дирекция культуры и массового отдыха»	Ежемесячно
Внедрение инновационных методов работы для систематического контроля по оценке удовлетворенности услугами организации (совершенствование мониторинга по выявлению недостатков в деятельности учреждения)	В течение года	Заместитель директора И.И. Бетина Менеджер по рекламе К.А. Торопилкина	Поэтапно совершенствуются и внедряются новые опросные листы для выявления неудовлетворенности услугами учреждения в различной возрастной категории. По завершению анализа и обработки данных ведется разработка стратегии по устранению недостатков в деятельности учреждения.	В течение года