

Отчет за 1-е полугодие 2022 года по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры

МАУК "КЗЦ "Стрела" на 2021 - 2023 годы

(наименование муниципального учреждения культуры, период на который сформирован план)
город Екатеринбург

(наименование муниципального образования)

№ п/п	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	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6	7
I. Открытость и доступность информации об организации культуры						
1	На официальном сайте учреждения культуры не найдено информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в части раздела «Часто задаваемые вопросы»	Обеспечить наличие и функционирование на главной странице официального сайта учреждения тизера «Часто задаваемые вопросы»	01.04.2021	Майбин Владислав Вадимович специалист по связям	На главной странице официального сайта учреждения установлен тизер «Часто задаваемые вопросы»	29.03.2021
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	99,9% получателей услуг удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в учреждении	Поддерживать должный уровень комфортных условий предоставления услуг в учреждении	01.01.2021	Бондаренко Алена Михайловна заведующий хозяйством	Уровень комфортных условий предоставления услуг в учреждении обеспечивается ежедневно путем вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг	01.01.2021
3	Наличие неудовлетворенностью комфортностью предоставления услуг, в частности оборудованием санитарно-гигиенических помещений	Установить в санитарно-гигиенических помещениях учреждения диспенсер для туалетной бумаги	01.09.2021	Хачкин Александр Евгеньевич главный инженер	В санитарно-гигиенических помещениях учреждения установлены диспенсеры для туалетной бумаги и полотенец	12.05.2021
III. Доступность услуг для инвалидов						
4	Прилегающая к учреждению культуры территория не оборудована пандусом (подъемной платформой) с учетом доступности инвалидов	Обеспечить на прилегающей к учреждению культуры территории оборудование пандусом (подъемной платформой) с учетом доступности инвалидов	01.10.2022	Хачкин Александр Евгеньевич главный инженер		
5	Прилегающая к учреждению культуры территория не оборудована выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов	Обеспечить на прилегающей к учреждению культуры территории выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов	01.10.2022	Хачкин Александр Евгеньевич главный инженер		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						

6	99,5% получателей услуг удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в учреждение культуры	Поддерживать уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в учреждение культуры	01.01.2021	Щеткина Ольга Викторовна директор	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в учреждение культуры поддерживается ежедневно. - С персоналом проводятся регулярные беседы. - Осуществляются телефонные обзвоны с целью контроля уровня вежливости персонала. - Разработаны памятки "О правилах общения с получателем услуг по телефону" и "О правилах общения с получателем услуг при личном визите"	01.01.2021
7	99,5% получателей услуг удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в учреждение культуры	Поддерживать уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в учреждение культуры	01.01.2021	Щеткина Ольга Викторовна директор	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в учреждение культуры, поддерживается регулярно. - В учреждении создаются условия комфортной и безопасной работы на местах и в творческих кабинетах. - В коллективе единомышленников поддерживается дух командной работы и партнерства. - Работники учреждения, непосредственно оказывающие разнообразные услуги, материально и нематериально мотивированы.	01.01.2021
8	99,9% получателей услуг удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	Поддерживать уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	01.01.2021	Щеткина Ольга Викторовна директор	Уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия поддерживается регулярно. - Своевременно осуществляется обратная связь с получателями услуг при их обращении в учреждение посредством электронной почты, электронных сервисов "Задать вопрос - жалобы и предложения", "Запись в кружки и секции", "Онлайн бронирование". - На официальном сайте учреждения регулярно ведется раздел "Часто задаваемые вопросы".	01.01.2021
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						

9	100% получателей услуг готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым.	Поддерживать на высоком уровне количество получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым	01.01.2021	Томилова Юлия Германовна заведующий отделом по ОД	Количество получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым, поддерживается на высоком уровне. - Ежеквартально осуществляется анкетирование получателей услуг об удовлетворенности предоставления услуг в Центре. - Проводятся беседы с родителями воспитанников творческих студий и секций по привлечению и участию в разнообразных мероприятиях Центра. - Организуются встречи с административным персоналом образовательных организаций с целью увеличения количества разнообразных творческих мероприятий, и как следствие, увеличение получателей слуг. - Спрос на услуги учреждения возрастает.	01.01.2021
10	100% получателей услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры.	Поддерживать на прежнем уровне удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в учреждении культуры	01.01.2021	Томилова Юлия Германовна заведующий отделом по ОД	Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в учреждении культуры поддерживается на высоком уровне. - Ежеквартально осуществляется анкетирование получателей услуг об удовлетворенности предоставления услуг в Центре. - Разрабатываются новые проекты и программы для разных категорий населения. - Проводимые мероприятия организуются качественно. - В Центре проводятся текущие ремонты помещений. - Приобретается новое оборудование, необходимое для качественного оказания услуг. - Создаются комфортные условия для ожидания детей родителями при проведении творческих занятий.	01.01.2021

* Отчет о реализованных мерах представляется 1 раз в полгода, следующего за годом проведения независимой оценки качества, до фактического выполнения всех мероприятий, предусмотренных планом (до 15 июня 2021 года, до 24 ноября 2021 года, далее – раз в полгода)

Директор МАУК "КЗЦ "Стрела"

О.В. Щеткина

