

Отчет за 2-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 | На прилегающей к МАУК "КЗЦ "Стрела" территории в соответствии с утвержденным проектом оборудован пандус для маломобильных групп населения | 05.09.2022 |
| 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 | На прилегающей к МАУК "КЗЦ "Стрела" территории выделена стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Выполнена разметка и монтаж дорожных знаков для одного парковочного места для инвалидов | 17.06.2022 |

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