

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВА И ДОСУГА»
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД-КУРОРТ ГЕЛЕНДЖИК**

ПРИКАЗ

от 06.03.2020

№ 37/1-0

г. Геленджик

**Об утверждении плана по устранению недостатков и улучшению
качества условий оказания услуг
в муниципальном бюджетном учреждении культуры
«Дворец культуры, искусства и досуга»**

Во исполнении приказа управления культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 12 февраля 2020 года № 6/1 «Об утверждении планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город-курорт Геленджик», п р и к а з ы в а ю:

1. Разработать и утвердить план по устранению недостатков и улучшению качества условий оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры

«Дворец культуры, искусства и досуга»

2. Назначить ответственными за устранение недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Дворец культуры, искусства и досуга»:

2.1. открытость и доступность информации об учреждении - Матвеев В.М., техник по обслуживанию компьютерной техники;

2.2. доступность услуг для инвалидов в учреждении - Рубцова Е.А., заместитель директора по административно-хозяйственной части;

2.3. доброжелательность, вежливость работников учреждения - Петридис Е.В., начальник отдела по работе со зрителями;

2.4. удовлетворенность условиями оказания услуг в учреждении - Жемирикина А.Р., заместитель директора по культурно-массовой работе

муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры, искусства и досуга».

3. Разместить План по устранению недостатков на официальном сайте учреждения.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МБУК «ДКИД»



М.А. Юмашева

С приказом ознакомлен(а)

Е.А. Рубцова

Е.В. Петридис

В.М. Матвеев

А.Р. Жемирикина

УТВЕРЖДЕН

приказом директора муниципального
бюджетного учреждения культуры

«Дворец культуры, искусства и

искусства» муниципального образования

город-курорт Геленджик

М.А. Юмашева

от 06.03.2020 № 34/2-О



ПЛАН

по устранению и улучшению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дворец культуры, искусства и досуга»
муниципального образования город-курорт Геленджик на 2020 – 2021 годы

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель
Наличие недостатков касающихся актуальности, доступности и полноты информации об организациях культуры	Приведение содержания и формы предоставления информации о деятельности муниципальных организаций культуры на их официальных сайтах в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 (необходимо сформировать и заполнить разделы: о материально-техническом оснащении учреждений, разместить полную информацию о деятельности организации культуры, включая	I квартал 2020 года	Матвеев Виталий Михайлович - техник по обслуживанию компьютерной техники

	сведения о филиалах; «независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры», своевременно обновлять и пополнять размещенную в указанных разделах информацию, а также проводить регулярную актуализацию новостей, анонсов и афиш, заполнить форму о доступной среде на сайтах)		
Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальных сайтах организаций культуры	Обеспечение на официальных сайтах организаций культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	II квартал 2020 года	
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	2020-2021 годы	Рубцова Елена Александровна - заместитель директора по административно-хозяйственной части

	организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организаций); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
Неудовлетворительные отзывы получателей услуг о недоброжелательном и грубом общении с работниками организаций культуры	Организация обучения работников организаций культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организации культуры и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	2020 год	Петридис Елена Васильевна - начальник отдела по работе со зрителями
Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг. Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг. Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций	2020 год	Юмашева Марина Александровна - директор МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»