

УТВЕРЖДАЮ
Глава города Березники –
глава администрации города
Березники
С.П.Дьяков



(подпись)

М.П.

февраля 2020г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
Муниципального автономного учреждения культуры
«Усольский дом народного творчества»
на 2020 год

Усольский дом культуры Муниципального автономного учреждения культуры
«Усольский дом народного творчества» (ул. Елькина, д. 14)

| 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 (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
|---|---|--------------------------------------|--|---|-----------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| Качество и объем информации об учреждении оценена экспертами и получателями услуг в целом положительно, но недостаточно полно. (92,27 балла) | Разместить на официальном сайте учреждения адрес электронной почты | Март 2020 г. | Щелгачева Т.А., культурный организатор МАУК «Усольский дом народного творчества» | | |
| | Создать на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы» | Март 2020г. | | | |
| | Осуществлять мониторинг сайта: обновление информации на сайте – не реже 3-х раз в неделю | Постоянно | | | |
| | Провести анкетирование среди посетителей в целях мониторинга | Апрель – Июнь 2020 г. | | | |

| | | | | | |
|--|--|-----------------------|--|--|--|
| | удовлетворенностью доступности информации | | | | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Показатель комфортности условий предоставления услуг оценен положительно. Недостатков не выявлено. (98,32 балла) | Провести капитального ремонта здания Дома культуры. | 2020-2023г.г | Неверова Н.В., директор МАУК «Усольский дом народного творчества | | |
| | Оборудовать новыми комплектами мебели | 2022-2025г.г | | | |
| | Улучшить качества работы системы интернет: работа с интернет провайдером. | Март –июнь 2020 г. | | | |
| | Осуществлять непрерывный контроль за организацией комфортного пребывания пользователей (чистота и проветривание помещений, соблюдение температурно- влажностного режима); использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются посетители учреждения. | Постоянно | Крылова Е.В., специалист по работе с молодежью Рагуцкая А.И., заместител ь директора МАУК «Усольский дом народного творчества | | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Необходимость принятия мер по созданию доступной среды для людей с ограниченными возможностями. (81,84 балла) | Оборудовать территории, прилегающие к организации, и ее помещения, с учетом доступности для инвалидов: -оборудование входных групп пандусами. - установка поручней и специального оборудования для санитарно-гигиенических помещений | 2021-2023 г.г. | Рагуцкая А.И., заместител ь директора МАУК «Усольский дом народного творчества | | |
| | Осуществлять непрерывный контроль за | Постоянно | | | |

| | | | | | |
|--|---|----------------|---|--|--|
| | организацией доступной среды для лиц с ограниченными возможностями. | | | | |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | |
| Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия оценен экспертами и получателями услуг в целом положительно. Недостатков не выявлено. (96, 54 балла) | Провести беседу с сотрудниками на тему «Этика общения по телефону» | Март 2020 | Неверова Н.В., директор МАУК «Усольский дом народного творчества» | | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом оценена положительно. Недостатки не выявлены. (96, 75 балла) | Увеличить количество кружков за счет объединения учреждений | 2020-2022 г.г. | Рагуцкая А.И., заместитель директора | | |
| | Разработать дополнительные Программы по работе с молодежью | 2020-2022г.г. | Рагуцкая А.И., заместитель директора | | |
| | Работа по организации показов фильмом по проекту «Социальный кинозал» | Ежемесячно | Малов С.Б., звукооператор Трубицин К.О., культурный организатор | | |

Романовский дом культуры, , структурное подразделение Муниципального автономного учреждения культуры «Усольский дом народного творчества»

| 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 (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия ² | |
|--|---|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| Качество и объем информации об учреждении оценена экспертами и получателями услуг в целом положительно, но недостаточно полно. (91,47 балла) | Регулярное обновление информации на информационном стенде. | Апрель - июнь 2020г. | Казакова Наталья Александровна „, заведующая Романовским домом культуры МАУК «Усольский дом народного творчества» | | |
| | Создать на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы» | 2020г. | Неверова Наталья Владимировна, директор МАУК «Усольский дом народного творчества» | | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг оценена положительно. Недостатков не выявлено. (99,93 балла) | Обновление музыкальной аппаратуры. | 2021-2022 г.г. | Казакова Наталья Александровна „, заведующая Романовским домом культуры МАУК «Усольский дом народного творчества» | | |

III. Доступность услуг для инвалидов

| | | | | | |
|--|--|--------------------|--|----------------------|---|
| <p>Необходимость принятия мер по созданию доступной среды для людей с ограниченными возможностями (36,0 балла)</p> | <p>Создание альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p> | <p>январь 2020</p> | <p>Неверова Наталья Владимировна, директор МАУК «Усольский дом народного творчества»</p> | <p>Январь 2020г.</p> | <p>Версия для инвалидов по зрению создана (http://usold.k.ukit.me/)</p> |
| | <p>Оборудовать входную группу пандусом</p> | <p>2021 г.</p> | <p>Казакова Наталья Александровна ,, заведующая Романовским домом культуры МАУК «Усольский дом народного творчества»</p> | | |
| | <p>Дальнейшее проведение мероприятий по созданию безбарьерной доступной среды для людей с ограниченными возможностями.</p> | <p>Постоянно</p> | <p>Казакова Наталья Александровна ,, заведующая Романовским домом культуры МАУК «Усольский дом народного творчества»</p> | | |

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

| | | | | | |
|---|---|--------------------|--|--|--|
| <p>Недостатки не выявлены (97,64 балла)</p> | <p>Провести беседу с сотрудниками на тему «Этика общения по телефону»</p> | <p>Март 2020г.</p> | <p>Казакова Наталья Александровна ,, заведующая Романовским домом культуры МАУК «Усольский дом народного творчества»</p> | | |
|---|---|--------------------|--|--|--|

| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
|--|--|-----------|---|--|--|
| Показатели, характеризующие «Удовлетворенность условиями оказания услуг» выполнен. Поддерживать на прежнем уровне качество предоставляемых услуг. Недостатки не выявлены. (99,88 баллов) | Включить в план дополнительные мероприятия по выходным дням (танцевальные программы, вечера отдыха, игровые программы и др.) | Постоянно | Казакова Наталья Александровна ,, заведующая Романовским домом культуры МАУК «Усольский дом народного творчества» | | |

**Усольский дом культуры Муниципального автономного учреждения культуры
«Усольский дом народного творчества» (ранее Центр досуга) ул. Елькина, д. 15**

| 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 (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
|---|---|--------------------------------------|--|---|--|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| <p>Качество и объем информации об учреждении оценена экспертами и получателями услуг в целом положительно, но недостаточно полно. (91,23 балла)</p> | Создать на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы» | Март 2020г. | Трубицин К.О., культурорганизатор | | |
| | Создать форму для подачи электронного заявления | Март 2020г. | | | |
| | Создание альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. | январь 2020 | | Январь 2020г. | Версия для инвалидов по зрению создана (http://usoldk.ukit.me/) |
| | Осуществлять мониторинг сайта: обновление информации на сайте – не реже 3-х раз в неделю | Постоянно | | | |
| | Проведение анкетирования среди посетителей в целях мониторинга удовлетворенностью доступности информации | Постоянно | | | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Показатель комфортности условий предоставления услуг оценен положительно. Недостатков не выявлено. | Проведение ремонтных работ в учреждение (по отдельному плану) | 2022-2025 | Неверова Н.В., директор | | |

| | | | | | |
|--|--|---------------------|---------------------------------|--|--|
| (99,45 балла) | | | | | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Показатель «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов» оценен положительно. (98, 05 балла) | Осуществление непрерывного контроля за организацией доступной среды для лиц с ограниченными возможностями. | Постоянно | Неверова Н.В., директор | | |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | |
| Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия оценен экспертами и получателями услуг в целом положительно. Недостатков не выявлено. (94, 28 балла) | Провести беседу с сотрудниками на тему «Этика общения по телефону» | Март 2020 | Неверова Н.В., директор | | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом оценена положительно. Недостатки не выявлены. (98, 47 балла) | Работа по организации показов фильмом по проекту «Социальный кинозал» | Ежемесячно (3 раза) | Малов С.Б., звукооператор | | |
| | Организация вечеров отдыха для населения | 1 раз в квартал | Трубицин К.О., культорганизатор | | |

Пыскорский дом культуры, структурное подразделение Муниципального автономного учреждения культуры «Усольский дом народного творчества»

| 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 (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия ² | |
|--|---|--------------------------------------|--|---|-----------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| Качество и объем информации об учреждении оценена экспертами и получателями услуг в целом положительно, но недостаточно полно. (91, 74 балла) | Обеспечение регулярного обновления информации на сайте. | Постоянно | Тупицына Надежда Александровна - Культурный организатор, Пыскорский дом культуры МАУК «Усольский дом народного творчества» | | |
| | Создание раздела «Часто задаваемые вопросы». | 2 квартал 2020г. | | | |
| | Создать анкету для опроса граждан. | 2 квартал 2020г. | | | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Показатель комфортности условий предоставления услуг оценен положительно. Недостатков не выявлено. (99,40 балла) | Организация питьевого режима для посетителей учреждения | 2021-2022 гг | Тупицына Надежда Александровна - Культурный организатор, Пыскорский дом культуры МАУК «Усольский дом народного творчества» | | |
| | Капитальный ремонт здания дома культуры по адресу: с. Пыскор, ул. Строгановская, д.1 | 2021г | | | |
| | Осуществлять непрерывный контроль за организацией доступной среды для лиц с ограниченными возможностями. | Постоянно | | | |

III. Доступность услуг для инвалидов

| | | | | | |
|--|--|----------------|--|--|--|
| Необходимость принятия мер по созданию доступной среды для людей с ограниченными возможностями (33,72 балла) | Установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно точечным шрифтом Брайля. | 2021-2022 г.г. | Тупицына Надежда Александровна - Культурный организатор, Пыскорский дом культуры МАУК «Усольский дом народного творчества» | | |
| | Оборудование входной группы пандусом. | 2021-2022г.г. | | | |
| | Проведение мероприятий по созданию безбарьерной доступной среды для людей с ограниченными возможностями | Постоянно | | | |

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

| | | | | | |
|---|--|-----------|--|--|--|
| Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия оценен экспертами и получателями услуг в целом положительно. Недостатки не выявлены. (93,68 балла) | Провести беседу с сотрудниками на тему «Этика общения по телефону» | Март 2020 | Тупицына Надежда Александровна - Культурный организатор, Пыскорский дом культуры МАУК «Усольский дом народного творчества» | | |
|---|--|-----------|--|--|--|

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | | | | |
|--|--|------------------------------|--|--|--|
| Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом оценена положительно. Недостатки не выявлены/ (99,30 балла) | Анализировать обращения, отзывы и предложения, поступающие от посетителей, в том числе и в электронном виде. | 1 раз в квартал Постоянно | Тупицына Надежда Александровна - Культурный организатор, Пыскорский дом культуры МАУК «Усольский дом народного творчества» | | |
| | Запланировать проведение танцевальных программ для молодежи и людей серебряного возраст | 1 раз в квартал Постоянно | | | |

| | | | | | |
|--|--|---------|--|--|--|
| | Приобретение музыкального оборудования по проекту «Местный дом культуры» | 2020 г. | | | |
|--|--|---------|--|--|--|

Троицкого дом культуры, структурное подразделение Муниципального автономного учреждения культуры «Усольский дом народного творчества»

| 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 (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
|---|---|--------------------------------------|--|---|-----------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |

I. Открытость и доступность информации об организации культуры

| | | | | | |
|---|--|----------------|-------------------------------------|--|--|
| Качество и объем информации об учреждении оценена экспертами и получателями услуг в целом положительно, но недостаточно полно. (92,73 балла) | Создать на официальном сайте раздел «Часто задаваемые вопросы» | Март 2020г. | Барба Вера Владимировна, Заведующий | | |
| | Разместить на официальном сайте учреждения адрес электронной почты | Март 2020г. | Барба Вера Владимировна, Заведующий | | |
| | Создать на сайте анкету для опроса молодежи | Апрель 2020 г. | О.В. Беляева, Культурорганизатор | | |

II. Комфортность условий предоставления услуг

| | | | | | |
|--|--|-----------|-------------------------------------|--|--|
| Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг оценена положительно. Недостатков не выявлено. (99,82 балла) | Осуществлять непрерывный контроль за организацией комфортного пребывания посетителей и участников коллективов. | Постоянно | Барба Вера Владимировна, Заведующий | | |
|--|--|-----------|-------------------------------------|--|--|

III. Доступность услуг для инвалидов

| | | | | | |
|--|--|---------------|-------------------------------------|--|--|
| Необходимость принятия мер по созданию доступной среды для людей с ограниченными возможностями. (76,00 балла) | Установка поручней и специального оборудования для санитарно-гигиенических помещений. | 2020-2021г.г. | Барба Вера Владимировна, Заведующий | | |
| | Установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно точечным шрифтом Брайля. | 2020-2021гг. | | | |
| | Дальнейшее проведение мероприятий по созданию безбарьерной доступной среды для людей с ограниченными возможностями | Постоянно | | | |

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры

| | | | | | |
|---|---|--------------|-------------------------------------|--|--|
| Недостатки не выявлены (97,50 балла) | Провести беседу с сотрудниками учреждения об этике общения с посетителями | Март 2020г.г | Барба Вера Владимировна, Заведующий | | |
|---|---|--------------|-------------------------------------|--|--|

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | | | | |
|--|--|-------------------|-------------------------------------|--|--|
| Показатели, характеризующие «Удовлетворенность условиями оказания услуг» выполнен. Поддерживать на прежнем уровне качество предоставляемых услуг. Недостатки не выявлены. (99,75 балла) | Организовать показ фильмов. | 1 раз в квартал | Барба Вера Владимировна, Заведующий | | |
| | Открыть клубное формирование художественно-прикладного творчества. | 2 полугодие 2020г | | | |
| | Анализировать обращения, отзывы и предложения, поступающие от посетителей, в том числе и в электронном виде. | Постоянно | | | |